

Acuerdo de Suscripción de Internet de CenturyLink®

Este Acuerdo de Suscripción de Internet de CenturyLink®, junto con los materiales referenciados en el presente (el "Acuerdo"), se celebra entre CenturyLink y el usuario final de los servicios, equipo o software descritos a continuación ("usted" o el "Cliente"). Para la mayor conveniencia del Cliente, este Acuerdo combina las obligaciones de múltiples entidades de CenturyLink que le proporcionan servicios, equipos o software, pero no crea responsabilidad compartida entre las entidades de CenturyLink. Por favor lea este Acuerdo cuidadosamente que rige el uso que usted le da y el suministro del Servicio, Software y/o Equipo por parte de cada entidad de CenturyLink.

Su inscripción, activación, uso o pago del Servicio, Equipo y/o Software constituye su aceptación de este Acuerdo, y usted declara que es mayor de edad para celebrar este Acuerdo y que está obligado a cumplirlo. Debe leer este Acuerdo en su totalidad, pero incluso si decide no leerlo, sus divulgaciones, términos y condiciones serán legalmente vinculantes para usted. Si no acepta este Acuerdo, no utilice el Servicio, el Equipo o el Software y notifique a CenturyLink inmediatamente para cancelar y devolver todo el Equipo suministrado por CenturyLink llamando al número de teléfono de CenturyLink que aparece en su factura o a través de estos sitios web: Servicio al Cliente Residencial (cuentas de consumidor/residencial), Servicio al Cliente de Pequeña Empresa (cuentas de pequeña empresa), o Servicio al Cliente de Clase Empresarial (cuentas de gran empresa y gobierno).

A CONTINUACIÓN, SE INCLUYEN IMPORTANTES DISPOSICIONES DE ESTE ACUERDO QUE AFECTAN A SUS DERECHOS EN DETERMINADAS CIRCUNSTANCIAS:

- **LAS SECCIONES 13 Y 14 CONTIENEN LIMITACIONES A LAS RESPONSABILIDADES Y GARANTÍAS DE CENTURYLINK, INCLUYENDO LIMITACIONES A LOS DAÑOS QUE USTED PUEDE RECUPERAR DE CENTURYLINK POR PROBLEMAS QUE PUEDA ENCONTRAR CON SU SERVICIO, EQUIPO Y/O SOFTWARE.**
- **LA SECCIÓN 16 CONTIENE PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. ESTOS PROCEDIMIENTOS LIMITAN LA CANTIDAD DE TIEMPO QUE USTED TIENE PARA PLANTEAR CUALQUIER DISPUTA CON CENTURYLINK O PRESENTAR CUALQUIER DEMANDA CONTRA CENTURYLINK Y CONTIENEN REQUISITOS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS PREVIOS A LA DEMANDA QUE DEBEN CUMPLIRSE ANTES DE PRESENTAR CUALQUIER ACCIÓN LEGAL. ESTOS PROCEDIMIENTOS TAMBIÉN EXIGEN QUE CUALQUIER DEMANDA O RECLAMACIÓN SE LLEVE A CABO SÓLO DE FORMA INDIVIDUAL, NO COMO UNA ACCIÓN COLECTIVA O DE CLASE, Y QUE SEA RESUELTA POR UN JUEZ, NO POR UN JURADO.**

CENTURYLINK LE RECOMIENDA ENCARECIDAMENTE QUE LEA SU FACTURA CADA MES.

- Todo el Servicio, Software y Equipo se le proporciona en los montos que aparecen en su factura de CenturyLink. Si tiene alguna pregunta sobre su factura o cualquier cargo en su factura, por favor contacte con CenturyLink usando el número de teléfono que aparece en su factura o los enlaces anteriores. CenturyLink trabajará con usted para asegurarse de que entiende todos los aspectos de su factura y tratará de resolver cualquier problema o disputa que pueda tener.
- CenturyLink puede incluir mensajes importantes relacionados con su Servicio o cambios en los acuerdos entre usted y CenturyLink en el cuerpo de la factura o como un adjunto, enlace o inserto con su factura. Es su responsabilidad leer y entender estos mensajes.

CenturyLink no garantiza el Servicio y le recomienda encarecidamente que tome medidas para evitar pérdidas por problemas que pueda encontrar con su Servicio, Equipo y/o Software. CenturyLink le recomienda encarecidamente que no utilice su Servicio, Equipo y/o Software de ninguna manera que pueda causarle daños o pérdidas de cualquier tipo en caso de que su Servicio, Equipo y/o Software no esté disponible o sufra problemas de rendimiento. Por ejemplo, si usted utiliza su Servicio, Equipo y/o Software para cualquier propósito comercial o de negocios, CenturyLink le insta a considerar la obtención de un seguro de interrupción de negocios para cubrir el riesgo de pérdidas comerciales o de negocios. Para obtener más información importante sobre el rendimiento de la red de CenturyLink, por favor vea la Sección 2(a)(ii) a continuación y la Divulgación del Servicio de Internet de CenturyLink ubicada en <http://www.centurylink.com/aboutus/legal/internetservicemanagement.html>.

1. Definiciones.

"AUP" significa Política de Uso Aceptable publicada en <http://centurylink.com/aboutus/legal/acceptable-use-policy.html>, incluyendo todas sus futuras modificaciones.

"CenturyLink" (también "nosotros" o "nos") es un nombre comercial que se refiere a las filiales de Lumen Technologies, Inc. (anteriormente CenturyLink, Inc.) que le proporcionan el Servicio, el Software y/o el Equipo. Ni CenturyLink, Inc. ni Lumen Technologies, Inc. proporcionan el Servicio, el Software o el Equipo.

"Clase Empresarial" significa cualquier cliente de CenturyLink (a) al que se le facturen más de \$500 en MRCs por el Servicio, Software o Equipo, o (b) con 10 o más empleados que utilicen el Servicio, Software o Equipo.

"Equipo" se refiere al portal, módem, router y/u otro equipo a ser usado con los Servicios. Excepto por el equipo comprado por usted bajo los términos de este Acuerdo u otro equipo comprado por usted, CenturyLink es el dueño del equipo, independientemente de quién lo instaló. Cualquier pago mensual de renta, pago periódico por uso o arreglo similar relacionado con el Equipo entre usted y CenturyLink no son compras de equipo.

"Fixed Wireless" es una tecnología usada para proporcionar el servicio de internet de CenturyLink con acceso por medio de una antena inalámbrica.

"Evento de Fuerza Mayor" significa un evento impredecible, más allá del control razonable de cualquier parte, incluyendo, sin limitación: casos fortuitos; incendios; inundaciones; epidemias, pandemias o brotes de enfermedades transmisibles; cuarentenas; emergencias nacionales o regionales, huelgas o conflictos laborales; sabotaje; cortes en el cableado; actos terroristas; escasez de electricidad o fallas en el suministro eléctrico, p.ej.: cortes programados; escasez de materiales o falta de disponibilidad u otro tipo de demoras que no sean resultantes del incumplimiento de CenturyLink para realizar pedidos de manera puntual; ausencia demora en los medios de transporte; códigos, leyes, regulaciones, ordenamientos, reglas o restricciones gubernamentales; guerras disturbios civiles; o el incumplimiento por parte de proveedores de bienes y servicios.

"ISP" significa Proveedor de Servicios de Internet.

"Cargo por Pago Tardío" es una cuota de hasta el monto máximo permitido por la ley que se evalúa cada mes en el que no sea recibida o esté inmediatamente disponible para CenturyLink cualquier porción del pago a su fecha de vencimiento.

"MRCs" significa cargos mensuales recurrentes.

"NRCs" significa cargos únicos, no recurrentes.

"Servicios por pagos" se refiere a los métodos electrónicos y en línea de CenturyLink que usted usa para ver y pagar dichas facturas a CenturyLink, incluyendo, pero no limitado a lo siguiente: MyCenturyLink, AutoPay, eBilling, Quick Bill Pay y los pagos que hace por medio de sistemas interactivos de respuesta por voz o por medio de sitios web asociados o conectados con <http://www.centurylink.com>.

"Pure Broadband" significa una versión del servicio de Internet de CenturyLink® con o sin una línea de acceso telefónico residencial asociada que tenga la capacidad de realizar llamadas salientes. Pure Business Internet es la versión comercial de Pure Broadband y está incorporada dentro de esta definición.

"Actividad Normativa" significa cualquier regulación y/o decisión, incluyendo las modificaciones correspondientes, por parte de cualquier agencia normativa del gobierno, cuerpo legislativo o tribunal de jurisdicción competente.

"Servicio o Servicios" significa todos los servicios de internet de alta velocidad y servicios asociados de valor agregado que usted recibe de CenturyLink incluyendo, pero no limitado a, los que se mencionan a continuación: CenturyLink® High-Speed Internet; Pure Broadband, CenturyLink® Connect Internet Basic, CenturyLink Office Basic, y CenturyLink Office Plus u otros servicios de acceso a Internet proporcionados por CenturyLink; CenturyLink Internet Basics, @ Ease Services, servicios adicionales descritos en la Sección de Descripción de los Servicios a continuación, e instalación, reparación, ¿apoyo? y suministro relacionados por parte de CenturyLink. El término "Servicio o Servicios", al emplearse en la Sección de Descripción de los Servicios a continuación, se refiere al servicio o los servicios que se describen específicamente.

"Impuestos" significa los impuestos del exterior, federales, estatales y locales, u otros cargos similares, y cualquier otra imposición que las agencias o entidades gubernamentales puedan imponer o aplicar. CenturyLink los recibe de los clientes y CenturyLink envía los montos recolectados a dichas agencias o entidades gubernamentales.

2. Descripción de Servicio.

- (a) CenturyLink Internet.

(i) CenturyLink proporcionará Servicio que funciona bien sea a través de su misma línea de cobre, como es el caso de su línea de teléfono fijo de CenturyLink, por medio de una conexión de fibra óptica que se realiza directamente a su ubicación, o por medio de una conexión inalámbrica a su ubicación. En caso de que usted no tenga una línea de teléfono fijo de CenturyLink, CenturyLink a) proporcionará el Servicio Pure Broadband bien sea a través de su misma línea de cobre o mediante una conexión con fibra óptica a su ubicación o b) proporcionará Fixed Wireless por medio de una conexión inalámbrica a su ubicación. Usted deberá especificar un número telefónico de CenturyLink para ser utilizada con el Servicio (salvo que ordene el Servicio Pure Broadband o Fixed Wireless). CenturyLink podría terminar su servicio o cobrarle por el Servicio Pure Broadband si usted cambia su servicio telefónico local a otra compañía, o si suspende su servicio telefónico local de CenturyLink.

(ii) *Disponibilidad.* Es posible que el servicio no esté disponible en todas las zonas o con las tarifas o velocidades generalmente comercializadas. La(s) velocidad(es) disponible(s) en su ubicación se identifica(n) durante el proceso de pedido y se confirma(n) en el momento del suministro del servicio en su ubicación. Las velocidades de servicio que se le comunican son "hasta" una velocidad de descarga específica a través de una conexión por cable bajo circunstancias típicas dentro de la red de CenturyLink y en su ubicación. El Servicio se proporciona por línea, y la velocidad real de su Servicio depende de un número de factores tales como el tráfico de Internet y la congestión o el ancho de banda, la distancia de su ubicación de ciertos equipos de datos de CenturyLink, los virus o programas espía, el número, la edad y la capacidad de los dispositivos conectados, la velocidad del servidor de los sitios web a los que se conecta, el tráfico y la congestión en su red doméstica o LAN corporativa, y la configuración de su PC. Es posible que el servicio a través de una conexión inalámbrica no ofrezca la velocidad de transmisión o "hasta" la velocidad revelada y que varíe, especialmente cuando se accede al servicio a través de varios dispositivos inalámbricos. Las pruebas de velocidad pueden reflejar una velocidad inferior a la real cuando se conecta a través de una conexión inalámbrica o cuando se utilizan varios dispositivos, y pueden verse limitadas por las capacidades de velocidad de dichos dispositivos, además de los otros factores mencionados anteriormente. No se garantizan Servicios ininterrumpidos o libres de errores y CenturyLink puede limitar las velocidades. Información adicional sobre el rendimiento de la red, las prácticas y las políticas se divulgan en la página de Administración del Servicio de Internet de CenturyLink, ubicada en <http://www.centurylink.com/aboutus/legal/internetservicemanagement.html>.

CenturyLink proveerá a su línea con la velocidad máxima permitida dentro del rango de velocidad de su ubicación y del Servicio que usted eligió. Su ubicación podría calificar para otros servicios en el futuro, incluyendo nuevas opciones de velocidad adicionales en el futuro; esto, siempre y cuando le sea cobrado cualquier cambio de servicio efectuado. Adicionalmente, ciertos ISPs (Proveedores de Servicio de Internet por sus siglas en inglés) podrían no ofrecer apoyo para todas las velocidades en todas las áreas; por consiguiente, si usted cambia de velocidad, podría ser que ya no pudiera usar el ISP que eligió originalmente. La disponibilidad del Servicio depende de la disponibilidad y los límites de los centros e instalaciones de cable CenturyLink. El servicio no se proporcionará utilizando instalaciones inadecuadas o si la provisión de Servicio crea interferencia con otros servicios. El Servicio se ofrece sólo a ubicaciones que reúnen los requisitos establecidos por los procedimientos de calificación de línea de CenturyLink. Algunas líneas podrían no calificar para el Servicio, aún y cuando dichas líneas hayan calificado durante las pruebas iniciales. La velocidad y disponibilidad de Servicios no están garantizadas y podrían verse limitadas por una variedad de factores, incluyendo, pero sin limitación, las condiciones físicas de su línea y el cableado en y/o dentro de su ubicación, la ubicación de su servicio, la calificación de la línea telefónica, el desempeño/configuración de la computadora o dispositivo, y la congestión en la red/Internet. Cada uno de estos factores está fuera del control de CenturyLink y, debido a eso, no son responsabilidad de CenturyLink. Cualquier reparación o cambio a estos factores son su responsabilidad exclusiva. Además, Fixed Wireless está sujeto a limitaciones de servicio, incluyendo, pero no limitado a la proximidad y la posición de las antenas, desperfectos en las torres celulares/sitio, manipulación o daño del Equipo.

(iii) *Mudanzas.* Si usted se muda a otra ubicación (incluyendo una mudanza dentro del mismo edificio), no se le garantiza que contará con el Servicio en esa nueva ubicación. Su línea deberá ser recalificada para el Servicio en cualquier ubicación nueva, y se aplicarán los MRCs y NRCs correspondientes al nuevo Servicio.

(iv) *Instalaciones y Equipo de CenturyLink para el Suministro del Servicio; Licencias.* Ciertas instalaciones y equipos de CenturyLink utilizados para proporcionarle el servicio de Internet podrían estar ubicados en sus instalaciones. Estas instalaciones y equipos son propiedad de CenturyLink y deben ser instalados, reubicados, reacomodados, probados, inspeccionados y mantenidos únicamente por CenturyLink. Usted es responsable de los daños a dichas instalaciones y equipos que resulten de su negligencia (incluyendo la falta de prevención razonable de daños por parte de otros) o de su conducta deliberada. Usted no puede adjuntar o conectar nada a las instalaciones o equipo de CenturyLink a menos que sea autorizado por CenturyLink. Cualquier aditamento o conexión no autorizada podrá ser removida o desconectada por CenturyLink y su Servicio podrá ser suspendido o terminado como resultado. Usted acepta proporcionar a CenturyLink acceso a sus instalaciones en horas razonables si es necesario para terminar o cancelar el Servicio o para mantener o retirar las instalaciones y/o el equipo. CenturyLink no es responsable de la desfiguración o daño a sus instalaciones como resultado de la existencia de instalaciones o equipo de CenturyLink y el cableado asociado, o de la instalación o remoción de los mismos, cuando dicha desfiguración o daño no sea el resultado de la

negligencia de CenturyLink. Se le puede requerir que proporcione, instale y mantenga, a su cargo, ciertos elementos tales como espacio y energía apropiados, y derechos o licencias, para recibir el servicio de Internet, si tales elementos no están ya en su lugar. Estos elementos pueden incluir, sin limitación, energía comercial adecuada, cableado y tomas de corriente, alojamiento, calor, luz y ventilación para el funcionamiento de las instalaciones telefónicas, derechos de uso o instalación de vías, pozos, tubos ascendentes, conductos, armarios telefónicos, cableado interior, áreas de servicio, bastidores, jaulas, conexiones de servicios públicos, entradas y/o zanjas (con el fin de proporcionar instalaciones de entrada en complejos de viviendas de varias unidades, propiedades comerciales o desarrollos empresariales para llegar a los puntos de terminación).

(v) *Internet Adquirido a Través del portal CenturyLink ON.* Algunos clientes pueden adquirir Servicios a través del Portal CenturyLink ON ("Clientes del Portal CenturyLink ON"). Salvo que se disponga lo contrario en esta Sección 2(a)(v), las disposiciones restantes de este Acuerdo se aplican a los Clientes del Portal CenturyLink ON. Las siguientes disposiciones se aplican únicamente a los Clientes del Portal CenturyLink ON:

(A) Los Clientes del Portal CenturyLink ON no tendrán que instalar o auto-instalar ningún equipo. Su ubicación cuenta con un cableado instalado previamente y configurado para el servicio. Usted simplemente instala el servicio mediante la suscripción a través del Portal CenturyLink ON.

(B) Los Clientes del Portal CenturyLink ON tendrán que configurar los pagos automáticos mensuales recurrentes para sus Servicios con tarjeta de crédito. Los cargos mensuales recurrentes se facturarán de forma anticipada a su tarjeta de crédito registrada. Si adquiere algún servicio adicional de valor agregado, dicha compra se facturará a su tarjeta de crédito registrada en nuestro sistema dentro de uno o dos días después de realizar su pedido.

(C) Los servicios están disponibles sin ningún tipo de responsabilidad de terminación anticipada, ya que no hay compromisos de plazo relacionados con los Servicios adquiridos a través del Portal CenturyLink ON.

(D) Los cargos recurrentes mensuales pueden incrementarse hasta en \$2 por mes cada 6 meses.

(E) Usted puede cancelar sus Servicios en cualquier momento siguiendo las instrucciones de cancelación en el Portal CenturyLink ON. Sin embargo, si cancela sus servicios en cualquier otro día que no sea el último día del ciclo de facturación correspondiente, el pago correspondiente a ese mes de servicios no se prorrateará ni se reembolsará y sus servicios terminarán en esa fecha.

(vi) *Internet comprado por medio de otros Portales.* Algunos clientes pueden comprar Servicios a través de portales que no son el Portal CenturyLink ON ("Clientes de Otros Portales"). Excepto según lo establecido abajo en la Sección 2(a)(vi), las estipulaciones restantes en este Acuerdo aplican para los Clientes de Otros Portales. Las siguientes estipulaciones aplican solo para Clientes de Otros Portales:

(A) Los Clientes de Otros Portales deben suscribirse a los Servicios a través del portal aplicable. Los Clientes de Otros Portales deberán configurar pagos mensuales automáticos y recurrentes para sus Servicios en una tarjeta de crédito. Los MRCs serán facturados con anticipación a la tarjeta de crédito que tiene registrada. Si compra cualquier servicio adicional con valor agregado, dichas compras serán facturadas a la tarjeta de crédito que tiene registrada con nosotros dentro de un día o dos de su pedido.

(B) Después de la activación de Servicios, puede cancelar sus Servicios en cualquier momento siguiendo las instrucciones de cancelación en el portal aplicable. Los servicios están disponibles sin una responsabilidad por terminación temprana porque no hay compromisos de tiempo relacionados con los Servicios comprados a través de los portales. Sin embargo, si cancela sus Servicios en cualquier día que no sea el último día de su ciclo de facturación aplicable, su pago para ese mes de Servicios no será prorrateado o reembolsado y sus Servicios terminarán en esa fecha.

(C) A su discreción, CenturyLink puede suspender o terminar los Servicios si usted no paga el monto adeudado completo dentro de tres (3) días de la fecha de pago establecida en su estado de cuenta.

(vii) *CenturyLink Simple.* Los clientes de CenturyLink Simple pueden adquirir Servicios a través del portal CenturyLink Simple ("Clientes de CenturyLink Simple"). Salvo que se disponga lo contrario en esta Sección 2(a)(iv), las disposiciones restantes de este Acuerdo se aplican a los Clientes de CenturyLink Simple. Las siguientes disposiciones se aplican únicamente a los clientes de CenturyLink Simple:

(A) Los Clientes CenturyLink Simple tendrán que configurar pagos mensuales automáticos recurrentes para sus Servicios en una tarjeta de crédito, tarjeta de débito o pago electrónico de la Cámara de

Compensación Automatizada (ACH por sus siglas en inglés). Los cargos se facturarán a su tarjeta de crédito o débito registrada o a través de la Cámara de Compensación Automatizada de forma anticipada.

(B) Los servicios están disponibles sin ningún tipo de responsabilidad de terminación anticipada, ya que no hay compromisos de plazo relacionados con CenturyLink Simple.

(C) Usted puede cancelar sus Servicios en cualquier momento. Sin embargo, si cancela sus servicios en cualquier otro día que no sea el último día del ciclo de facturación correspondiente, el pago correspondiente a ese mes de servicios no se prorrateará ni se reembolsará y sus servicios terminarán en esa fecha.

(b) Acceso a Internet. Usted está obligado a seleccionar a un proveedor de acceso a Internet que califique en el momento de solicitar el Servicio. En el caso de que usted elija a un proveedor ajeno a CenturyLink este Acuerdo no aplica a su servicio de acceso a Internet (pero sí aplica a todos los demás Servicios, Software y Equipo que reciba de CenturyLink), y usted estará sujeto a los términos de ese tercer proveedor. Después del inicio de su Servicio, y en el caso de que el proveedor que usted eligió: (1) ya no tenga una relación con CenturyLink, (2) usted cambió de velocidad y su ISP actual carece de soporte a la velocidad nueva; o (3) ya no ofrecerá servicio en su área, CenturyLink podría comunicarse con usted para determinar un proveedor de reemplazo que califique. En tal situación, CenturyLink permitirá que usted se cambie al proveedor de reemplazo y exentará el cargo por cambio de destino asociado. CenturyLink podría cobrarle un cargo por cambio de destino por cualquier otro cambio en su proveedor de servicio de Internet.

(i) *Uso de la Cuenta e Identificación.* Usted recibirá un nombre de usuario y contraseña y/u otra información de identificación (de forma colectiva y junto con otra información sobre su cuenta, la "Información de la cuenta") al completar el proceso de registro. Usted será responsable de mantener la confidencialidad de la Información de la Cuenta, y será enteramente responsable por todas las actividades que ocurran en su cuenta, incluyendo el pago por tales actividades. Usted acepta: (A) que solamente usted y las personas designadas y autorizadas por usted usarán su Información de Cuenta, y que no transferirá ni divulgará dicha Información de Cuenta a ninguna otra persona, (B) notificar a CenturyLink de inmediato de cualquier uso no autorizado de su cuenta, o de cualquier otra violación a la seguridad, y (C) de cerciorarse de salir de su cuenta al finalizar cada sesión. "Personas designadas autorizadas" significa miembros de su familia o asociados en su negocio a los que usted, por su propia cuenta y riesgo, les permite acceso al servicio de acceso a Internet usando su Información de Cuenta. Usted deberá asegurarse de que todas las personas designadas autorizadas cumplirán con este Acuerdo y que usted será responsable por todo el uso del Servicio de acceso a Internet y cualquier otro servicio a los que se tenga acceso a través de los servicios de acceso a Internet de su cuenta, ya sea autorizados o no por usted. Usted reconoce que está consciente que cierto material que se puede obtener a través del Servicio de acceso a Internet podría no ser apropiado para menores de edad. Por consiguiente, usted está de acuerdo en supervisar cualquier uso del Servicio de acceso a Internet por parte de menores de edad a través de su cuenta. CenturyLink no será responsable por cualquier pérdida o daño que surja de su incumplimiento con esta Sección. ASIMISMO, USTED ACEPTA QUE CENTURYLINK PUEDA, A SU SOLA DISCRECIÓN, ESTABLECER RESTRICCIONES AL USO DE SUS SERVICIOS, E INMEDIATAMENTE INTERRUMPIR, SUSPENDER O TERMINAR SUS SERVICIOS SIN PREVIO AVISO POR VIOLACIONES, SUPUESTAS VIOLACIONES O PARA PREVENIR VIOLACIONES DE ESTE ACUERDO.

(ii) *Espacio de Almacenamiento de Correo Electrónico y Otras Limitaciones.* Ciertos servicios tienen disponibilidad limitada de almacenamiento y/o capacidades. CenturyLink se reserva el derecho de eliminar, sin previo aviso, los archivos de cualquier directorio o buzón si estos exceden los límites de almacenamiento asociados. CenturyLink proporciona almacenamiento ilimitado de correo electrónico de lectura por buzón, excepto los archivos adjuntos a correos electrónicos y otros archivos cargados por usted, los cuales pueden ser eliminados después de 120 días por la Compañía a su entera discreción. Los mensajes no leídos pueden ser eliminados de su buzón de entrada 90 días después de ser enviados. Todo correo electrónico puede ser eliminado de sus carpetas de Papelera de reciclaje o SPAM después de 2 días. Los correos de lectura en su bandeja de entrada y todas las carpetas personales, excepto las carpetas de papelera de reciclaje y SPAM y, salvo los archivos adjuntos y archivos cargados por usted, se conservarán indefinidamente. Además, la Compañía se reserva el derecho de desactivar las cuentas de correo electrónico a las cuales no se haya accedido por un período de 120 días consecutivos.

(iii) *Solo usted podrá hacer uso de su cuenta de correo electrónico.* Usted deberá mantener la confidencialidad de sus cuentas de correo electrónico y contraseñas suministradas por CenturyLink, y no autorizar a terceros a obtener acceso o permitir el uso a las cuentas de correo electrónico usando su nombre. Usted deberá comunicarse con nosotros de inmediato si sospecha de mal uso de sus cuentas de correo electrónico o de cualquier violación a la seguridad del Servicio. Usted podría establecer cuentas adicionales, dependientes de su cuenta ("cuentas asociadas") para algunas porciones del Servicio. Si usted usa cuentas de correo electrónico asociadas, usted manifiesta y garantiza que usted está autorizado a celebrar este contrato en representación de los individuos que están utilizando dichas cuentas de correo electrónico. Usted es responsable por toda actividad que ocurra con la cuenta de su Servicio y cualquier cuenta asociada. Si usted es usuario de una cuenta de correo electrónico asociada, usted reconoce que

el titular de la cuenta de Servicio tiene control total sobre su cuenta de correo electrónico asociada. Si usted establece alguna cuenta de correo electrónico asociada, usted entiende y acepta que el titular de la cuenta de Servicio puede: administrar su cuenta de correo electrónico, cambiar la contraseña, o suspender o cancelar su cuenta; ver los datos de uso de su cuenta y el perfil, incluyendo cómo y cuándo se utiliza su cuenta, y leer o almacenar el contenido de su cuenta, incluyendo comunicaciones electrónicas, listas de contactos y otra información. Usted indemniza a CenturyLink por cualquier reclamo, costo y/o daño incurrido como resultado de cualquier titular de cuenta de correo electrónico, asociado con su cuenta de Servicio, afirmando que el titular de la cuenta de Servicio accedió a la cuenta o a su contenido más allá de lo autorizado por el titular de la cuenta de Servicio.

(iv) *Cambio de servicio.* Un cambio o la desconexión en el Servicio podría causar la pérdida de correo electrónico almacenado. Por lo general, las pérdidas se pueden prevenir mediante el almacenamiento de dicho correo electrónico en su computadora personal antes del cambio de Servicio. El Cliente no responsabilizará a CenturyLink por la pérdida de correo electrónico durante el proceso de cambio en el Servicio, ya sea ocasionado por el Cliente o por CenturyLink.

(v) *CenturyLink Connected Home.* Los clientes de Internet de CenturyLink son elegibles para adquirir los servicios Connected Home de CenturyLink. Los servicios Connected Home de CenturyLink consisten en equipo y acceso a un portal en línea (el "Sitio") donde usted puede controlar su equipo ("Connected Home de CenturyLink"). Si usted en algún momento adquiere los servicios Connected Home de CenturyLink para utilizarlos con su servicio de Internet, esta sección también se aplica a usted.

(A) Pago. Los términos y condiciones de la Sección 11 de este Acuerdo aplican al pago de CenturyLink Connected Home.

(B) Los términos y condiciones de las Secciones 3 y 8 de este Acuerdo aplican a la instalación de CenturyLink Connected Home. Pueden aplicar cambios a ciertos servicios de mantenimiento, aislamiento de problemas y asistencia. Actualmente, CenturyLink Connected Home está disponible solo en mercados seleccionados. CenturyLink podría, a su entera discreción y sin aviso, ofrecer disponibilidad de CenturyLink Connected Home en mercados adicionales. Sujeto a su cumplimiento con los términos de esta Sección y del Acuerdo, usted podrá acceder a, y hacer uso de, el Sitio y del Servicio CenturyLink Connected Home solo para su uso personal no comercial. Cualquier uso comercial del Sitio o del Servicio CenturyLink Connected Home queda expresamente prohibido sin previo consentimiento por escrito de CenturyLink.

(C) CenturyLink Connected Home es un servicio de servicio de automatización supervisado por el cliente y no garantiza su seguridad ni la de sus bienes. No es un servicio de seguridad CenturyLink no puede y no hará monitoreo de su hogar a través de este servicio. Usted estará monitoreando su hogar. En el evento de que ocurran ciertas actividades en su hogar (p.ej.: una puerta siendo abierta), dependiendo de cómo configure su cuenta, usted podrá recibir o no una notificación automática del portal de CenturyLink Connected Home en su dispositivo móvil o por medio de correo electrónico, pero CenturyLink no se comunicará con usted, ni responderá o enviará a nadie (p.ej.: la policía o los bomberos) para que respondan a la actividad. En el caso de que usted crea que hay un intruso u otra situación con potencial de peligro en su hogar, usted deberá comunicarse con las fuerzas policiales locales y no intentar responder a la situación por su cuenta. CENTURYLINK NO ES RESPONSABLE POR CUALQUIER PÉRDIDA, RESPONSABILIDAD CIVIL, O DAÑOS A LA PROPIEDAD, ROBO, LESIONES CORPORALES O INCLUSO LA MUERTE, QUE RESULTEN, DIRECTA O INDIRECTAMENTE, POR RESPONDER O POR NO RESPONDER, A UNA NOTIFICACIÓN DE CENTURYLINK CONNECTED HOME, O A CONSECUENCIA DE CUALQUIER DEFECTO O MAL FUNCIONAMIENTO RELACIONADO CON CENTURYLINK CONNECTED HOME QUE DE LUGAR A QUE NO SE EMITA NINGUNA NOTIFICACIÓN.

(D) Conexión de Internet. CenturyLink Connected Home requiere de una conexión a Internet a través de servicio de Internet de CenturyLink para funcionar. Si su Internet de Alta Velocidad de CenturyLink no está funcionando correctamente, su CenturyLink Connected Home no funcionará correctamente, y usted no podrá monitorear su hogar mediante CenturyLink Connected Home.

(E) Derechos que usted Nos Otorga con Relación a Su Información.

(1) Derecho a Recabar, Almacenar y Usar Su Información. Al proporcionar datos, materiales, contenido u otra información (colectivamente, la "Información") a CenturyLink, usted otorga derecho sobre tal información a CenturyLink con el objeto de que el Servicio CenturyLink Connected Home le sea proporcionado. Al proporcionar información CenturyLink, o al permitir que CenturyLink recabe tal información, usted manifiesta que CenturyLink tiene derecho a proporcionarla con esa finalidad, sin obligación alguna por parte de CenturyLink a pagar cualquier cuota u otras limitaciones.

- (2) Derecho a Crear y a Usar Datos Anónimos y Acumulados. Al usar el Servicio CenturyLink Connected Home, usted autoriza expresamente a CenturyLink a crear, partiendo de la Información que recaba, datos anónimos o acumulados no personalmente identificables, y que podrá usar o divulgar tales datos anónimos o acumulados de manera no personalmente identificable.
- (3) CenturyLink no puede y no hará garantías acerca de la privacidad, seguridad o autenticidad de cualquier información que sea transmitida a través de, o almacenada en, cualquier sistema que esté conectado a Internet.

(F) Sus Otras Obligaciones. En el caso de que su equipo CenturyLink Connected Home requiera pilas, usted es responsable por el reemplazo de dichas pilas por su propia cuenta. Usted es responsable de obtener cualquier permiso o licencia aplicable en el caso de que requiera de permisos o licencias en la ciudad o el condado en donde se encuentra su hogar.

(G) Propiedad Intelectual y Restricciones. El contenido del Sitio y del servicio Connected Home de CenturyLink, incluyendo su "aparición" (por ejemplo, texto, gráficos, imágenes, logotipos e iconos de botones), fotografías, contenido editorial, avisos, software (incluyendo sitios web) y otro material están protegidos por las leyes aplicables de patentes, derechos de autor, marcas comerciales y otras leyes que protegen la propiedad intelectual. Usted no eliminará, alterará u ocultará ningún aviso de derechos de autor, marca comercial, marca de servicio u otros derechos de propiedad incorporados o que acompañen al Sitio, al servicio Connected Home de CenturyLink o a cualquier documentación relacionada. CenturyLink y sus licenciantes son dueños de todos los derechos, títulos e intereses, incluyendo todos los derechos de patente a nivel mundial, derechos de autor, marcas comerciales, marcas de servicio, derechos de secretos comerciales, derechos de diseño, derechos morales y todos los demás derechos de propiedad intelectual y de propiedad (colectivamente, "Derechos de Propiedad Intelectual"), en el Sitio y el servicio Connected Home de CenturyLink. Todos los derechos no concedidos expresamente a usted en los términos de esta sección están reservados por CenturyLink.

(vi) *Funciones y Aplicaciones Adicionales.* Se podrían proporcionar funciones y aplicaciones adicionales como parte del Servicio. Podrían aplicar cargos adicionales.

(vii) *Salas de Chat.* CenturyLink no les permite a sus clientes instalar sus propias salas de chat ya que requieren una cantidad significativa de recursos del sistema. Sin embargo, por un cargo adicional, CenturyLink le proporcionará una.

(viii) *Servicio web.help de CenturyLink.* Si usted teclea un Localizador de Recursos Uniforme (Uniform Resource Locator, "URL") inexistente o que no está disponible, o si ingresa un término de búsqueda en la barra de búsqueda de su navegador, el Servicio web.help de CenturyLink le presentará una página de búsqueda de web.help de CenturyLink que contiene vínculos sugeridos basados en el URL inexistente o que no está disponible o en la búsqueda que usted ingresó, en vez de un dominio NXDOMAIN u otro mensaje de error similar o un redireccionamiento de su navegador o software de barra de herramientas. Si usted ha cometido un error tipográfico en la barra de búsqueda en el cual el nombre principal de la entidad es correcto pero el prefijo o sufijo es incorrecto (p.ej.: www.centurylink.com o www.centurylink.con), web.help de CenturyLink podría corregir el error y llevarlo directamente a la página de inicio de esa entidad (en este ejemplo, www.centurylink.com -- la página de inicio de CenturyLink). El Servicio web.help de CenturyLink podría tener un impacto en aplicaciones que dependen de un NXDOMAIN o mensaje de error similar y podría anular las páginas de resultados que se obtendrían a través de búsquedas basadas en navegadores o barras de herramientas similares. Si usted prefiriese no recibir el Servicio web.help de CenturyLink, usted deberá seguir las instrucciones para optar por no recibirlo (opt-out) que están disponibles haciendo clic en el vínculo <http://webhelper.centurylink.com/prefs.php>.

(ix) *McAfee™ Network and Data Protection.* Los servicios de seguridad McAfee™ que protegen su red y sus datos están incluidos dentro del Equipo de red proporcionado por CenturyLink y comprado o arrendado por los clientes del internet de alta velocidad de CenturyLink®. El Equipo Compatible debe recibir una actualización de firmware dentro de 72 horas de completada la instalación y activación. Los servicios McAfee™ no empezarán hasta que el Equipo esté completamente instalado y la actualización de firmware sea exitosa. Agregar dispositivos de terceros al Equipo de red proporcionado por CenturyLink podría volver los servicios de McAfee™ inactivos. Si tiene preguntas sobre los servicios McAfee™, comuníquese con CenturyLink usando los métodos descritos en los siguientes sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de Clientes/Residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#) (cuentas de Pequeños Negocios, disponible sólo en inglés), o a [Servicio al Cliente Estratégico y para Empresas](#) (cuentas Grandes/Empresariales/Negocios Globales y Gubernamentales). Al usar los servicios de McAfee™, usted está aceptando no solo los términos de este Acuerdo, sino que también los términos de servicio proporcionados por McAfee™. CenturyLink no hace ninguna garantía, expresa o implícita, sobre el servicio McAfee™. Su única garantía relacionada con el servicio McAfee™ es la establecida dentro de los términos que

usted está aceptando directamente con McAfeeTM. Por favor, consulte dichos términos en <https://www.mcafee.com/consumer/en-us/policy/global/legal.html>.

(x) *Monitoreo del desempeño de la red.* CenturyLink proporciona monitoreo y análisis en tiempo real del desempeño de la red y del desempeño de su conexión a internet. CenturyLink puede acceder y registrar información sobre sus dispositivos, la cual incluye, pero no está limitada al tipo de dispositivo, la versión del sistema operativo de su dispositivo, información sobre geolocalización basada en su consentimiento, información del equipo, tráfico agregado de banda ancha, pruebas de velocidad/rendimiento, perfiles y configuraciones, incluyendo direcciones IP y MAC, y software instalado. Usted está de acuerdo en permitir que nosotros y nuestros proveedores aplicables accedan al Equipo y a sus dispositivos, y que monitoreen y registren dichos datos, perfiles y configuraciones para poder proporcionar una mejor calidad de experiencia relacionada con el Servicio. También, su consentimiento al monitoreo de su conexión a internet y al desempeño de la red, y a que accedamos y ajustemos las configuraciones del equipo relacionadas con el Servicio. Al medir el desempeño de la red desde las instalaciones y Equipo de CenturyLink hasta sus dispositivos finales, podemos proporcionarle los siguientes beneficios:

- Monitoreo de rendimiento de los datos, uso de los datos, tiempo muerto en el bando de ancha y restablecimiento del portal.
- Identificar cuellos de botella, y problemas de desempeño y cobertura en las instalaciones y el equipo, aislando problemas dentro o fuera de sus instalaciones.
- Identificar oportunidades para optimizar el servicio de banda ancha.
- Proporcionar medidas exactas de las velocidades alámbricas y de WiFi y su rendimiento en su ubicación, mejorando su comprensión del Servicio.
- Permitir el hallazgo de ubicaciones óptimas para los dispositivos inalámbricos.
- Proporcionar posibles funciones relacionadas con:
 - Notificaciones proactivas para optimizar el Servicio.
 - Ofrecer nuevos productos y servicios.
- Proporcionar posibles funciones para los siguientes controles administrativos:
 - Controles parentales
 - Administración de contraseñas y SSID.
 - Administración de redes para invitados.
 - Administración de perfiles de usuarios y dispositivos.

Nosotros no rastrearemos ni recopilaremos datos basados en el contenido visto, transmitido, descargado, subido o escrito en aplicaciones o sitios web para fines que no sean el monitoreo del desempeño de la red sin antes informárselo y darle la opción de elegir si desea que lo hagamos. Los datos recopilados como resultado del monitoreo del desempeño de la red serán almacenados dentro de nuestros sistemas internos. CenturyLink y sus vendedores, contratistas y agentes autorizados solo compartirán los datos de monitoreo del desempeño de la red para proporcionar los servicios resaltados arriba.

(xi) *Servicios y características retirados.* Los siguientes servicios y funciones han sido retirados a partir de la fecha indicada a continuación, lo que significa que CenturyLink ha dejado de ofrecer los servicios y funciones a los clientes que no estaban suscritos a ellos en esas fechas. Los términos y condiciones de cada uno de los servicios y funciones retirados pueden encontrarse en <http://www.centurylink.com/legal/internetsubscriberagreement/> y se incorporan al presente documento mediante esta referencia.

- Servicio de alojamiento web, retirado a partir del 1 de mayo de 2013;
- Herramientas y plantillas de diseño web, retiradas a partir del 1 de mayo de 2013;
- Servicio opcional de copias de seguridad de oficina de CenturyLink, retirado a partir del 1 de mayo de 2013;
- CenturyLink @Ease, retirado a partir del 20 de julio de 2019; y
- CenturyLink Home Network Backer y CenturyLink Office Network Backer, retirado efectivamente el 21 de Agosto de 2008.

3. **Equipo.** Se requiere un equipo adquirido o arrendado por separado para usar el Servicio.

(a) Equipo Proporcionado por CenturyLink.

(i) *Equipo Arrendado.* El Equipo arrendado de CenturyLink (“Equipo Arrendado”) es propiedad de CenturyLink y usted no podrá asignar, rentar o transferir Equipo Arrendado, ni sus derechos u obligaciones bajo este Acuerdo a terceros sin autorización previa por escrito de CenturyLink. Usted acepta no dar mal manejo, abusar, dar mal uso, ni almacenar u operar el Equipo Arrendado inadecuadamente, incluyendo el uso de Equipo Arrendado con equipo incompatible eléctrica o mecánicamente, o de calidad inferior al mismo. Usted está de acuerdo en que si el Equipo

Arrendado es dañado por usted y/o no funciona o no funciona debidamente por motivos ajenos a defectos de fábrica en cualquier momento durante el plazo de este Acuerdo o en el momento de la terminación de este Acuerdo, CenturyLink podría cobrarle su precio total al menudeo (el "Cargo por el Equipo"). CenturyLink no reembolsa ni acredita los arrendamientos, por lo que si su Equipo Arrendado no está funcionando debidamente, por favor contacte con CenturyLink para el reemplazo del equipo alquilado utilizando el número que aparece en su factura o a través de las siguientes páginas web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de Clientes/Residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#) (cuentas de Pequeños Negocios, disponible sólo en inglés), o a [Servicio al Cliente Estratégico y para Empresas](#) (cuentas Grandes/Empresariales/Negocios Globales y Gubernamentales). El Equipo Arrendado de reemplazo puede o no ser el mismo modelo. En lugar de arrendar, si usted quisiera comprar el Equipo de CenturyLink, aplicarán los términos y condiciones específicos al Equipo Comprado. En el caso de que usted compre Equipo de CenturyLink distinto al Equipo Arrendado que está rentando de CenturyLink, se le requiere que devuelva el Equipo Arrendado de acuerdo con la Política y el Procedimiento de Devolución. Los pagos por arrendamiento de Equipo Arrendado vencen cada mes y no contarán hacia la compra del Equipo Arrendado.

(ii) *Equipo Comprado*. Se le considerará como el dueño del Equipo comprado ("Equipo Comprado"), y usted será responsable por todos los riesgos de pérdida, robo, siniestro o daños al Equipo Comprado a partir del momento en que usted reciba el Equipo hasta el momento (en caso de que así sea) en que sea devuelto por usted de acuerdo con el presente Acuerdo y que haya sido recibido por CenturyLink. Si el Equipo Comprado es inoperable, por favor comuníquese con CenturyLink obteniendo la información aplicable de asistencia técnica en los siguientes sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de Clientes/Residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#) (cuentas de Pequeños Negocios, disponible sólo en inglés), o a [Servicio al Cliente Estratégico y para Empresas](#) (cuentas Grandes/Empresariales/Negocios Globales y Gubernamentales). Si CenturyLink considera que el Equipo Comprado tiene un defecto de fábrica, la Garantía Limitada (prevista como "Garantía" en la sección subsiguiente) aplicará si ésta no ha vencido. En el caso de que el Equipo Comprado falle a consecuencia de un defecto de fábrica posteriormente al vencimiento de la Garantía Limitada, o si falla por cualquier otra razón, usted le podrá solicitar a CenturyLink que le proporcione el Equipo Comprado de reemplazo. Cualquier reemplazo de Equipo Comprado le será cobrado según las tarifas entonces actuales de CenturyLink, más manejo y envío y cualquier impuesto aplicable. El Equipo Comprado de reemplazo podrá o no ser del mismo modelo.

(iii) *Entrega e Instalación del Equipo*. El Equipo sólo podrá ser entregado dentro de los Estados Unidos. Usted comprende que es responsable por la auto-instalación del Equipo una vez que lo haya recibido salvo que elija la instalación por parte de un técnico de CenturyLink por un cargo adicional. Se le sugiere que complete la instalación del Equipo sin demora ya que usted será responsable por la totalidad del pago de los cargos incluidos en su factura aun cuando usted todavía no haya instalado el Equipo ni usado el Servicio desde que se genere su factura. Usted podrá encontrar información acerca de los procedimientos de instalación en <http://www.centurylink.com/help/index.php?assetid=135>. Según sea necesario, usted le proporcionará a CenturyLink acceso razonable a sus instalaciones para que un técnico instale el Equipo.

(iv) *Software bajo derechos de autor*. En el caso de que esté comprando un portal asociado a su Servicio de Internet, usted deberá estar al tanto de que el equipo podría incluir software con derechos de autor licenciado bajo la Licencia Pública General (GPL) y/u otras licencias de código abierto. Visite <http://internethelp.centurylink.com/internethelp/open-source.html>, para determinar si su equipo contiene software con licencia de código abierto. Hay copias de estas licencias disponibles en este vínculo. También podrá obtener el Código Fuente correspondiente completo de CenturyLink por un periodo de tres años a partir de nuestro último envío de ese producto a la misma ubicación. Esta oferta es válida para cualquier persona que haya recibido esta información.

(b) *Equipo Proporcionado por el Cliente*. En el caso de que usted no adquiera o arriende Equipo de CenturyLink, usted comprende y reconoce que CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, PROVEEDORES Y/O AGENTES NO SERÁN RESPONSABLES/OBLIGADOS SI USTED NO TIENE ACCESO A SU SERVICIO, SI EL SERVICIO NO FUNCIONA DEBIDAMENTE O SI NO FUNCIONA, O SI EL EQUIPO, SOFTWARE, PERIFÉRICOS, DATOS O EQUIPO DEL CLIENTE SE DAÑAN. USTED TENDRÁ OBLIGACIÓN CON CENTURYLINK POR DAÑOS QUE LE OCURRAN A CUALQUIER EQUIPO ARRENDADO DE CENTURYLINK. La anterior limitación de responsabilidad es adicional, y no limitará ninguna otra limitación de responsabilidad prevista en este Acuerdo.

4. **Cambios en el servicio de este acuerdo.** En la medida en que la ley lo permita, CenturyLink podría:

(a) A partir de su publicación en <http://www.centurylink.com/legal/internetsubscriberagreement/> (o en las URLs que le sucedan), o a partir de cualquier notificación por escrito a usted, incluyendo el correo electrónico y los mensajes en o con su factura, cambiar este Acuerdo de una manera que no resulte directamente en un impacto económico material y adverso para usted. Por favor, compruebe regularmente el sitio web, su factura y su correo electrónico para ver si hay cambios.

(b) A partir de una notificación por escrito con 30 días de antelación, incluyendo correo electrónico y mensajes en o con su factura: (i) aumentar los MRCs y/o NRCs, (ii) cambiar el Servicio, el Equipo, el Software, y/o este Acuerdo de una manera que resulte directamente en un impacto económico material y adverso para usted, (iii) dejar de ofrecer el Servicio, el Equipo, y/o el Software, y/o (iv) cambiar la disposición de Resolución de Disputas (Sección 16). CenturyLink podrá reducir el período de notificación anterior si dicho aumento se basa en la Actividad Reguladora.

Su uso continuado del Servicio, Equipo y/o Software después del periodo de notificación aplicable constituye la aceptación de cualquier cambio. Si más tarde llega a la conclusión de que ya no está de acuerdo con los términos de su Servicio, debe dejar de utilizar inmediatamente el Servicio, el Equipo y el Software y cancelar su Servicio. La disposición sobre el plazo y la terminación que se incluye a continuación describe cómo puede terminar su Servicio. Cualquier cambio que realice o cualquier otro término que añada a este Acuerdo, o que proponga en cualquier otro documento, escrito o electrónico, será nulo.

5. Servicios, Software y Equipo de Terceras Partes. El uso, suscripción, compra o renta de cualquier servicio, software o equipo de terceros ofrecido por, o a través de, CenturyLink está sujeto a los términos del proveedor externo y CenturyLink no será responsable ni tendrá obligación por ninguno de esos servicios, software o equipo.

6. Software.

(a) Software. El uso del Servicio podría requerir o permitir que usted descargue, o de otra manera, instale o use cierto software propiedad de CenturyLink o de terceros (el "Software"). Usted está de acuerdo en cumplir con todos los términos y condiciones de este Acuerdo relacionados al Software, incluyendo, sin limitación, los términos y condiciones de esta sección, al instalar el Software y usar los Servicios o usar el Equipo con Software integrado.

(b) Licencias. En el caso de que el Software esté acompañado por una licencia de usuario final ("EULA"), su uso del Servicio estará regido por los términos y condiciones de tal acuerdo y por los términos de este Acuerdo según sean aplicables. Usted se obliga a aceptar, y estar de acuerdo con, los términos de la EULA antes de instalar el Software y usar el Servicio. En el caso de que el Software no esté acompañado por una EULA, CenturyLink le otorga licencia limitada, personal, revocable, no exclusiva, no transferible, no asignada para instalar y utilizar Software para los propósitos de usar el Servicio y/o el Equipo. La licencia entrará en vigor a la entrega o instalación, lo que ocurra primero, y se extiende solamente al uso del Cliente de tal Software y únicamente para el Equipo o Servicio designado.

(c) Se Prohíbe la Modificación. Usted no podrá modificar el Software de manera alguna, ni cambiar o borrar cualquier derecho de autor, marca registrada, marca de servicio u otro derecho de propiedad o aviso de CenturyLink o de terceros que aparezcan en, o se usen en relación a, el Software o el Servicio. Usted acepta que el Software es de propiedad confidencial y patrimonial de su dueño y que no podrá ser divulgado o reproducido sin la autorización específica de CenturyLink o de su licenciatario o proveedor externo. Adicionalmente, usted está de acuerdo en no descompilar, desmontar, usar técnicas de ingeniería inversa, ni reducir el software de ninguna otra manera a un formato humanamente legible.

(d) Pertenencia. Usted reconoce que CenturyLink o sus proveedores o licenciatarios de Software, según sea aplicable, poseen todos los derechos e interés, incluyendo sin limitación todos los derechos de autor, patentes, marcas registradas y secretos industriales del Software y la documentación relacionada, actualizaciones y mejoras. No le es otorgado a usted ningún derecho de propiedad sobre el Software y usted no podrá sublicenciar, prestar, rentar, arrendar, distribuir, compartir, o de otra forma, transferir el Software a ninguna otra persona.

(e) Se Prohíbe la Exportación. El Software sólo se podrá usar dentro de los Estados Unidos y cualquier exportación del Software queda estrictamente prohibida.

(f) Actualizaciones, Mejoras o Cambios. CenturyLink podrá actualizar, mejorar o cambiar el Software y las configuraciones relacionadas en su computadora esporádicamente. Usted acepta cooperar con CenturyLink en la realización de tales actividades. Un programa descargado a su computadora al instalar el Servicio realizará actualizaciones automáticas periódicas a cierto software relacionado al Servicio. Este programa podría recabar cierta información necesaria para realizar esa función. Cualquier información recabada como parte de este proceso será tratada de acuerdo a las Políticas de Privacidad de CenturyLink. Usted puede optar por apagar la función de actualizaciones automáticas. En el caso de que usted ordene Servicios nuevos de CenturyLink en una fecha posterior y usted haya apagado la función de actualizaciones automáticas, en ese momento, usted podría recibir instrucciones para la actualización del Software que se encuentra en su computadora en esos momentos, antes de poder descargar el Software nuevo.

(g) Terminación. CenturyLink podría descontinuar el suministro del Software por cualquier motivo, incluyendo, sin limitación, que el acuerdo de CenturyLink con el proveedor de algún software haya terminado. Adicionalmente, en el caso de ciertos proveedores externos, el Software ya no será funcional en el caso de que: (i) usted o sus Usuarios

Finales dejen de ser suscriptores al producto del proveedor para el cual el Software fue proporcionado, o al Servicio de CenturyLink; (ii) este Acuerdo sea terminado por cualquier motivo; o (iii) cuando su plazo de prepago para un Servicio bajo este Acuerdo concluya y usted no haya adquirido un nuevo plazo. Al término de su Servicio, o al recibir aviso de CenturyLink indicándole que debe cesar el uso del Software por cualquier motivo, usted está obligado a dejar de usar el Software relacionado con el Servicio cancelado y destruir todas las copias que pudiera tener y eliminarlo de su computadora.

(h) Adquisiciones Federales. Esta sección aplica a todas las adquisiciones de Software por o para el Gobierno Federal o por parte de cualquier contratista o subcontratista primario (a cualquier nivel) bajo cualquier contrato, concesión, acuerdo de cooperación u otra transacción con el Gobierno Federal que requiera la entrega o el uso del Software por parte de una entidad Gubernamental. Al aceptar la entrega del Software bajo cualquier contrato, concesión, acuerdo de cooperación o como parte de cualquier transacción, la entidad Gubernamental acepta que el Software califica como software informático comercial y que la documentación relacionada califica como documentación de software informático comercial dentro del significado de los reglamentos de adquisiciones y las cláusulas contractuales aplicables a dicha adquisición. Los términos y condiciones de este Acuerdo son enteramente aplicables al uso y divulgación del Software y su documentación, y sustituyen cualquier término y condición que pueda estar en conflicto. No se otorga licencia de ningún tipo en el caso de las adquisiciones que contengan, o estén sujetas a, las cláusulas FAR 52-227.19 SOFTWARE INFORMÁTICO COMERCIAL - DERECHOS RESTRINGIDOS (COMMERCIAL COMPUTER SOFTWARE-RESTRICTED RIGHTS) de JUNIO de 1987) o de cualquier otra cláusula que pretenda otorgar al Gobierno derechos mayores a, o adicionales a, aquellos establecidos en este Acuerdo, o que pretenda imponer requerimientos adicionales sobre CenturyLink para que el Acuerdo entre en vigor, salvo que CenturyLink otorgue su consentimiento en ese sentido, específicamente, mediante un acuerdo escrito por separado. Por favor, comuníquese con CenturyLink para obtener información de los fabricantes del Software.

7. Condiciones de servicio. Las siguientes condiciones aplican al Servicio. CenturyLink podría suspender, cancelar, o limitar el uso de su Servicio si usted viola cualquier de estas condiciones.

(a) Límites del Uso. Su uso del Servicio está sujeto a la AUP (Política de Uso Aceptable, por sus siglas en inglés), aplicable que se encuentra en <http://centurylink.com/aboutus/legal/acceptable-use-policy.html>, y usted acepta no usar el Servicio en ninguna manera que viole el AUP aplicable, para negocios o en propósitos comerciales si su Servicio es residencial, o de manera que impacte los recursos de la red de CenturyLink o la habilidad de CenturyLink de proporcionar sus servicios. Usted acepta no: (i) ofrecer servicios de información pública (uso ilimitado o de otro tipo), o (ii) permitir que esté activa más de una sesión de inicio de Internet de Alta Velocidad a la vez, excepto si está usando una cuenta de conexión con roaming mientras viaja, en cuyo caso pueden estar activas 2 sesiones. Una sesión de inicio representa una conexión activa a su proveedor de acceso a Internet. La sesión activa puede ser compartida para conectar múltiples computadoras/dispositivos electrónicos en un solo hogar o ubicación de oficina, o en una unidad individual dentro de una residencia de múltiples unidades (p.ej., apartamento individual u oficina en un complejo de apartamentos) a su equipo para acceder al Servicio (incluyendo la creación de un punto de acceso de fidelidad inalámbrica "WiFi" [hotspot]), pero el Servicio solo puede ser utilizado en el hogar o ubicación de oficina o en la unidad individual de una residencia de múltiples unidades al que el Servicio es administrado por CenturyLink. Usted no podrá usar un punto de acceso WiFi en violación de este Acuerdo o de ninguna manera que le impida a CenturyLink proporcionar Servicio a otro cliente (p. ej., no puede usar un punto de acceso WiFi para proveer servicio fuera de su hogar ubicación de oficina o fuera de su unidad individual en una residencia de múltiples unidades, y no puede revender el Servicio proporcionado por el punto de acceso WiFi). Usted no estará violando este Acuerdo si permite acceso de Servicio a empleados, contratistas o usuarios autorizados (en otras palabras, los clientes del establecimiento o los huéspedes y clientes del hotel/motel). Usted no podrá usar más de una dirección IP por cada sesión de inicio salvo que haya comprado un servicio avanzado asignándole más de una dirección de IP. El Servicio puede ser utilizado solo en los EE. UU. El Servicio puede ser utilizado para conectar a un servidor personal o comercial, siempre y cuando dicho servidor sea utilizado de acuerdo con los términos y condiciones de este Acuerdo aplicable al Servicio y no para fines malintencionados. Los fines malintencionados incluyen entre otros el Spam, virus, gusanos, troyanos, Denial of Service (DoS), etc. Es responsabilidad de los clientes asegurar las computadoras, los servidores y los equipos para evitar ser explotados. CenturyLink puede restringir su uso de o interrumpir el Servicio sin notificación previa para: (i) actividades de mantenimiento; (ii) mejoras o modificaciones de equipo, red, o instalaciones; y (iii) para asegurar niveles de servicio aceptables para todos los clientes de CenturyLink. CenturyLink no se hace responsable por ninguna deficiencia en el Servicio ni interrupciones causadas por tales eventos.

(b) Límites de uso de datos. Su uso del Servicio estará sujeto a cualquier limitación de uso de datos aplicable a su plan de Servicio según lo descrito en la página de Gestión de Servicios de Internet de Alta Velocidad de CenturyLink en <http://www.centurylink.com/aboutus/legal/internetservicemanagement.html>

(c) Se prohíbe la reventa, distribución, transferencia o cesión de su parte. Usted acepta no revender o distribuir, transferir o asignar este Acuerdo y/o el Servicio a través de cualquier medio, incluyendo, pero no limitado a, la tecnología inalámbrica, excepto con el consentimiento previo de CenturyLink y de acuerdo con las políticas y los procedimientos de CenturyLink; siempre y cuando pueda establecer un punto de acceso Wi-Fi como se indicó

anteriormente, pero no puede revender el Servicio suministrado a través del punto de acceso WiFi. Este Acuerdo está dirigido exclusivamente a usted y no se beneficiará ni será ejecutado por ninguna otra persona o entidad.

(d) Cesión por parte de CenturyLink. CenturyLink puede asignar este Acuerdo y sus derechos y obligaciones bajo este Acuerdo, en su totalidad o en parte, en cualquier momento sin previo aviso a usted y usted acepta realizar todos los pagos posteriores según lo indicado. Si CenturyLink hace eso, no tiene más obligaciones hacia usted.

(e) Uso Autorizado. Usted (i) es responsable por mantener la confidencialidad de sus contraseñas asociadas con el Servicio, (ii) es responsable de todo el uso de sus Servicios y su cuenta, ya sea por usted o por alguien que utilice su cuenta con o sin su permiso, incluyendo todas las cuentas -secundarias o subcuentas asociadas con su cuenta principal, y pagar todas las actividades asociadas con su cuenta, y (iii) se asegurará de que todo uso del Servicio cumpla con este Acuerdo. Usted es responsable del uso no autorizado y no conforme del Servicio y por mantener una contraseña de red inalámbrica fuerte y confidencial. El Servicio puede ser utilizado en un ambiente de red inalámbrica por su propia cuenta y riesgo. Los dispositivos de red inalámbrica usan canales de radio públicos para retransmitir comunicaciones de voz y datos. CenturyLink no puede garantizar la seguridad, privacidad, o confidencialidad de cualquiera de estas retransmisiones hechas a través de dichos dispositivos, y CenturyLink no garantiza ni asegura su uso por usted. Usted es responsable por el uso de su Servicio sea cual sea su fuente de retransmisión, ya sea por parte suya, o por terceros (autorizados o no) sobre su Servicio. **USTED ACEPTA QUE CENTURYLINK, A SU ENTERA DISCRECIÓN, PUEDE IMPONER RESTRICCIONES EN EL USO DE SUS SERVICIOS, E INTERRUMPIR, SUSPENDER O TERMINAR INMEDIATAMENTE SUS SERVICIOS SIN PREVIO AVISO POR VIOLACIONES, SOSPECHAS DE VIOLACIONES O PARA PREVENIR VIOLACIONES DE ESTE ACUERDO.**

(f) Cumplimiento. El Servicio no se puede usar para ningún propósito ilícito, abusivo o fraudulento, incluyendo sin limitación, uso del Servicio de cualquier manera que: (i) interfiera con la habilidad de CenturyLink para proporcionar Servicio a sus clientes, (ii) eluda su obligación de pagar por los servicios, (iii) constituya un delito criminal, (iv) dé lugar a responsabilidad civil, o (v) viole de cualquier otra forma cualquier ley, orden, ordenanza, requisito o norma gubernamental, o este Acuerdo.

(g) Monitorear y Probar el Servicio. CenturyLink puede, pero no está obligado a, monitorear el Servicio con varios propósitos, incluyendo, pero no limitado a verificar el cumplimiento de AUP y para obtener estadísticas de uso que pueden ser utilizados para propósitos de mercadotecnia. Usted es responsable de monitorear sus cuentas y el acceso a grupos de noticias, redes sociales, aplicaciones móviles, "apps" y sitios Web que pueden contener material inapropiado. Usted notificará a CenturyLink si recibe correos electrónicos continuamente que usted considera como material ilegal o no solicitado. Usted no debe crear o proveer sistemas de recopilación de datos personales de otros sin su consentimiento expreso. CenturyLink también puede probar el Servicio para propósitos de mantenimiento para detectar y/o aclarar problemas.

(h) Gestión de Datos y Seguridad. CENTURYLINK RECOMIENDA ENCARECIDAMENTE EL USO DE SOFTWARE COMERCIAL ANTIVIRUS Y DE CORTAFUEGOS. Usted es responsable de la gestión y seguridad de sus datos, incluyendo, sin limitación, la realización de copias de seguridad y la restauración de sus datos, la gestión de la compartición de archivos e impresiones, la implementación de procedimientos para la exactitud de los datos y su transmisión, y la implementación de seguridad como antivirus y cortafuegos. CenturyLink no es responsable de la gestión de sus datos, incluyendo, sin limitación, la pérdida de sus datos o la copia de seguridad o restauración de sus datos. CenturyLink no es responsable de la seguridad de sus datos en su ordenador o servidor.

(i) Filtrado de Puerto 25. El "Puerto 25" es utilizado principalmente para la comunicación entre servidores de correo electrónico. El filtro de comunicación de correo electrónico yendo y viniendo entre clientes en el Puerto 25 mejora la seguridad de la red y ayuda a reducir la propagación de virus transmitidos por correo electrónico, y reduce el volumen general de spam por Internet. El filtrado de Puerto 25 es reconocido por la industria de Internet como política de mejores prácticas para proveedores de servicio y es utilizado por CenturyLink para proteger su computadora automáticamente de ser utilizada por malware (causado por un virus generalmente) para enviar o transmitir spam. Si usted necesita ajustar las configuraciones de filtro de Puerto 25, comuníquese con el Soporte Técnico de CenturyLink (1-888-777-9569) o siga las instrucciones proporcionadas en <http://internethelp.centurylink.com/internethelp/zam-port-25.html>.

(j) Derechos de Propiedad Intelectual. Salvo que se haya expresamente convenido en este Acuerdo, todos los aspectos del Servicio son la propiedad de CenturyLink y son protegidos por los derechos de marca, derechos de autor y otras leyes sobre propiedad intelectual y las disposiciones de tratados internacionales. CenturyLink le concede derecho y licencia personal, revocable, limitada, no exclusiva, intransferible, y no asignable para usar el Servicio de acuerdo con los términos y condiciones de este Acuerdo. CenturyLink no concede ninguna otra licencia ni derecho ni tampoco quedan implícitos o en virtud del principio de preclusión, con respecto a cualquier Servicio.

(k) Publicidad Basada en Ubicaciones Físicas. Usted puede recibir anuncios (u ofertas) basados en el área geográfica asociada con su dirección IP. CenturyLink no comparte su dirección ni ninguna información de identificación personal

con publicistas y no verá anuncios adicionales como resultado de este programa, pero verá anuncios que pertenecen a su área geográfica.

8. Instalación, Mantenimiento y Soporte. Usted puede elegir la instalación por un cargo adicional o seleccionar el método de instalación por sí mismo. Se pueden aplicar cargos por ciertos servicios de mantenimiento, aislamiento de problemas técnicos, y soporte técnico y si se envía un técnico. Se pueden aplicar cargos por cada técnico, pueden variar según cuándo los servicios se realizan (p.ej., la hora del día y el día de la semana, día festivo o fin de semana), y puede incluir un cargo mínimo sin tener en cuenta el número de horas actuales trabajadas. CenturyLink le avisará por adelantado si se aplicará algún cargo. Si usted reporta algún problema, tendrá que pagar un cargo de envío si el problema no se encuentra en las instalaciones de CenturyLink (no habrá cargo si se comprueba después que el problema se encontró en las instalaciones de CenturyLink) o el Equipo de CenturyLink o se encuentra en el equipo/sistemas del cliente o Equipamiento. Un cargo de envío también se aplica si: (A) El cliente solicita un cambio de fecha de servicio, pero no notifica a CenturyLink antes de la fecha de servicio y el técnico de CenturyLink se envía en la fecha de servicio (tendrá que pagar el cargo de envío y CenturyLink le cambiará la fecha de servicio) o (B) el técnico de CenturyLink fue enviado para el mantenimiento de servicio y no se encuentran problemas en las instalaciones de CenturyLink (se aplica cada vez que esto ocurra). Cualquier reparación solicitada a sus instalaciones o equipo no están incluidos en el cargo de envío y serán cobrados según el tiempo y material usado. Si usted compró equipo de red de CenturyLink y no compró servicio Network Backer®, CenturyLink le proporcionará soporte telefónico para la conectividad, y las configuraciones, en redes inalámbricas creadas con el equipo de red proporcionado por CenturyLink por 30 días desde la fecha de compra del equipo de red, sin ningún cargo adicional.

9. Política de Uso Aceptable. La utilización de los Servicios en total cumplirá con lo aplicable publicado en <http://centurylink.com/aboutus/legal/acceptable-use-policy.html>. Entre otras cosas, el AUP prohíbe enviar mensajes de correo electrónico no solicitados, incluyendo los correos masivos de publicidad comercial o los anuncios informativos (colectivamente, "Spam"). CenturyLink puede cancelar o suspender inmediatamente cualquier cuenta que CenturyLink considere está transmitiendo o está de alguna forma conectada con cualquier Spam. Además, CenturyLink puede hacerle responsable por daños actuales de CenturyLink que de alguna manera fueran resultado de, o relacionado con cualquier Spam transmitido por o de alguna forma conectado con usted o su cuenta, en tanto que tales daños actuales puedan calcularse razonablemente. Si los daños actuales no se pueden calcular razonablemente, usted acepta pagarle a CenturyLink daños liquidados de cinco dólares estadounidenses (\$5.00) por cada pieza de Spam transmitida desde o de alguna forma conectada con usted o su cuenta. Sin embargo, usted no será responsable por los daños actuales o liquidados causados por Spam generado por usted o su cuenta si establece que el Spam fue enviado como resultado de un virus o gusano o por otra infección de programa maligno y si usted ha tomado medidas razonables para prevenir y resolver tales infecciones y parar el Spam.

Además de la AUP de CenturyLink, usted se compromete a cumplir con el Acuerdo de Usuario del Sitio Web de CenturyLink, tal y como se ha publicado en <https://www.centurylink.com/aboutus/legal/website-user-agreement.html> (o la URL que le suceda), y con las siguientes normas:

- (a) Comportamiento abusivo: No acose, amenace o difame a ninguna persona o entidad. No se ponga en contacto con ninguna persona que haya solicitado que no se le contacte.
- (b) Privacidad: No viole los derechos de privacidad de ninguna persona. No recoja ni revele ninguna dirección personal, número de la seguridad social u otra información personal identificable sin el consentimiento por escrito de la persona a la que se refiere la información. No coopere ni facilite el robo de identidad.
- (c) Propiedad intelectual: No infrinja los derechos de autor, los derechos de marca, los derechos de secreto comercial ni otros derechos de propiedad intelectual de ninguna persona o entidad. No reproduzca, publique o difunda las obras de autoría de cualquier otra persona o entidad sin el permiso escrito del titular de los derechos de autor.

Nada en esta sección requiere que CenturyLink tome medidas contra cualquier usuario que viole esta sección, la AUP, o el Acuerdo de Usuario del Sitio Web, pero CenturyLink es libre de hacerlo si lo considera necesario.

10. Privacidad.

(a) Al utilizar los Servicios, Usted reconoce y acepta cumplir con el Aviso de Privacidad de CenturyLink publicado en <https://www.centurylink.com/aboutus/legal/privacy-notice.html> (o la URL que le suceda). Este aviso describe cómo CenturyLink maneja y protege su información, incluyendo la información de red propiedad del cliente, y cómo CenturyLink comercializa y se comunica con usted. El Aviso de Privacidad de CenturyLink puede cambiar de vez en cuando sin avisarle.

(b) CenturyLink no requiere ni tiene la intención de acceder a los datos del Cliente en su desempeño a continuación, incluyendo, pero sin limitarse a cualquier información confidencial relacionada con la salud de los clientes del Cliente, que puede incluir planes de salud de grupo, que constituye Información de Salud Protegida ("PHI"), tal como se define en 45

CFR §164.501 bajo la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud de 1996 ("Reglas HIPAA"). Cualquier exposición a la PHI será aleatoria, infrecuente e incidental a la provisión del Servicio por parte de CenturyLink y no tiene el propósito de acceder, gestionar, crear o manipular la PHI. Dicha exposición está permitida bajo el 45 CFR 164.502(a)(1)(iii). Como tal, si el Cliente es una Entidad Cubierta o un Proveedor de Atención Médica bajo las Reglas HIPAA, o apoya a la industria de la atención médica, CenturyLink y el Cliente acuerdan que CenturyLink no es un "Asociado de Negocios" o "Entidad Cubierta" bajo las Reglas HIPAA para los propósitos de este Acuerdo.

(c) Usted entiende y está de acuerdo en que CenturyLink y sus socios, agentes y contratistas pueden enviarle correos electrónicos a las direcciones que usted proporcionó, llamarlo o enviarle mensajes de texto a los números de teléfono que usted ha proporcionado o usar equipo de marcado telefónico automatizado o mensajes de voz artificiales o pregrabados para comunicarse con usted por teléfono o mensajes de texto en relación con lo siguiente: ofertas de marketing o contenido publicitario sobre los Servicios u otros servicios proporcionados por CenturyLink o información sobre los Servicios u otros servicios proporcionados por CenturyLink, los cuales pueden incluir mensajes y llamadas relacionados con las instalaciones, citas, reparaciones o cobros. Para llamadas telefónicas y mensajes de texto, usted entiende y acepta que CenturyLink puede comunicarse con usted llamándolo a cualquier número telefónico que usted ha proporcionado o que proporcionará en el futuro, incluyendo números inalámbricos o de teléfonos móviles. Usted entiende que los cargos estándar por minuto y por mensaje de texto aplican para las llamadas telefónicas o mensajes de texto a números de teléfono inalámbricos o móviles. Usted puede revocar este consentimiento escrito expreso comunicándose con CenturyLink a Servicio al Cliente Residencial (cuentas de Clientes/Residenciales), Servicio al Cliente para Negocios Pequeños (cuentas de Negocios Pequeños) o Servicio al Cliente Estratégico y para Empresas (cuentas Grandes/Empresariales/Negocios Globales y Gubernamentales) o escogiendo expresamente la exclusión voluntaria en nuestro sitio web de Preferencias de Marketing. Usted entiende y está de acuerdo en que este consentimiento escrito expreso no es una condición de compra.

11. Tarifas y Cargos, Pagos.

(a) Tarifas y Cargos. Todo el Servicio y Equipo se le proporciona a los montos mostrados en su factura de CenturyLink. Si usted cree que los montos mostrados en su factura de CenturyLink difieren de los montos revelados a usted durante el proceso de pedido como se refleja en su confirmación de pedido o acuerdo de servicio maestro, por favor contacte inmediatamente a servicio al cliente de CenturyLink al número de teléfono en su factura o a través de los métodos en los siguientes sitios web: Servicio al Cliente Residencial (cuentas de consumidores/residenciales), Servicio al Cliente de Pequeñas Empresas, (cuentas de pequeñas empresas), o Servicio al Cliente de Clase Empresarial (cuentas de grandes empresas y gobierno).

Usted es responsable de cualquier cargo asociado con los Servicios o el Equipo, incluyendo, sin limitaciones, la compra del Equipo y/o cargos de arriendo, cargos mensuales por servicio, cualquier cargo de uso aplicable y cargos relacionados con la instalación o activación, mantenimiento, entrega, envío y manejo, cambios al Servicio e impuestos, tarifas, recargos y otros cargos. Además, se pueden proporcionar ciertas características y aplicaciones adicionales como parte del Servicio y se pueden aplicar cargos adicionales. Podemos imponer tarifas o sobrecargos para recuperar los montos que terceros nos han cobrado o costos relacionados con el Servicio o Equipo proporcionado por CenturyLink. Estas tarifas o sobrecargos no son Impuestos y no son obligatorios bajo la ley, pero son establecidos por CenturyLink y pueden cambiar. Con excepción de los cargos mensuales recurrentes promocionales, los planes con cargos mensuales recurrentes que no cambian y los cargos mensuales recurrentes ofrecidos con un compromiso de tiempo, sus cargos mensuales recurrentes por Servicio, Equipo Arrendado, tarifas o sobrecargos no están garantizados y pueden aumentar durante el período en el cual usted se suscribe al Servicio. En el caso que CenturyLink ofrezca la oportunidad de pagar cualquiera de los cargos a plazos a lo largo de un cierto periodo de tiempo (Pago a Plazos, "Installment Option") la suma total de los pagos bajo la opción de Pago a Plazos podría ser mayor que el cargo pagado por el cliente que hizo la compra en un solo cargo.

Usted no será elegible para ningún descuento u oferta promocional aparte de aquellos para los que usted califique en el momento en el que se suscriba a un Servicio o Equipo que califique, a no ser que el descuento u oferta promocional diga específicamente que los clientes existentes son elegibles y en ese caso usted recibirá el descuento u oferta promocional estrictamente de acuerdo con sus términos. Los clientes que muevan el Servicio o desconecten y reconecten el Servicio pueden no ser elegibles para precios promocionales disponibles para clientes nuevos. Solo podrá acceder a una promoción con precio especial por Servicio por cuenta durante cada periodo de doce meses.

(b) Pagos.

(i) *Cobro de Pagos.* Los cargos son cobrados cada mes y tanto los cargos recurrentes mensuales como los cargos no recurrentes cobrados con antelación, y los cargos por uso cobrados con retraso. Su primera factura cubre tanto el mes parcial de servicio y Equipo Arrendado desde la fecha en que su servicio es activado hasta el primer día de su primer mes completo de servicio y su primer mes completo de servicio y Equipo Arrendado. Dependiendo de su ubicación, los descuentos y las promociones pueden no aplicarse durante el mes parcial del servicio. Sin

embargo, seguirá recibiendo todos los descuentos y promociones de servicio aplicables durante todo el período promocional. Usted pagará todos los cargos facturados para la fecha estipulada en su factura, además de cualquier cargo por retraso de pagos. Todos los pagos deben ser hechos en la moneda de los Estados Unidos.

(ii) *Servicios de Pago.*

- (A) Efecto en las Facturas Físicas. Usted puede ver y pagar sus facturas de CenturyLink por medio de Servicios de Pago. Ciertas ofertas o promociones de CenturyLink podrían requerir que se registre en Servicios de Pago especificados como condición para recibir dicha oferta o promoción. El hecho de que no se inscriba o mantenga la inscripción en los Servicios de Pago requeridos puede afectar a las cantidades a las que CenturyLink le proporcione el Servicio o el Equipo. Ciertos Servicios de Pago le envían una notificación por correo electrónico cada mes cuando su nueva factura está disponible para ser revisada. Sin embargo, si usted no puede ver su factura electrónica o en línea por cualquier motivo, aún debe hacer su pago a tiempo. En dichas situaciones, usted es responsable de obtener una copia de su factura y/o del saldo de su cuenta comunicándose con CenturyLink usando los métodos descritos en los siguientes sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de Clientes/Residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#) (cuentas de Pequeños Negocios, disponible sólo en inglés), o a [Servicio al Cliente Estratégico y para Empresas](#) (cuentas Grandes/Empresariales/Negocios Globales y Gubernamentales). En la medida en que sea permitido por la ley vigente, CenturyLink se reserva el derecho a dejar de proporcionarle facturas físicas a través del servicio postal de los Estados Unidos cuando usted decida usar o se registre en un Servicio de Pagos de forma recurrente. En dichos casos, usted ya no recibirá una factura física de parte de CenturyLink. CenturyLink también se reserva el derecho a hacerle cargos adicionales si usted está inscrito en un Servicio de Pagos pero solicita que CenturyLink le proporcione una factura física una sola vez o de forma continua.
- (B) Políticas Aplicables; Pagos en línea, Sitio Web, Uso Aceptable y Privacidad. Usted acepta cumplir con las políticas aplicables de CenturyLink, incluyendo el Acuerdo del Usuario del Sitio Web de CenturyLink, los términos y condiciones de pago electrónico y en línea de CenturyLink, la Política de Uso Aceptable de CenturyLink y la Política de Privacidad de CenturyLink, los cuales están publicados en <http://www.centurylink.com/Pages/AboutUs/Legal> (o en URLs sucesoras) y son incorporados aquí por medio de esta referencia, cuando usted use los Servicios de Pago. Si usted no está de acuerdo con los términos de alguna de estas políticas, no use los Servicios de Pago. CenturyLink puede, pero no está obligado a monitorear los Servicios de Pago para varios fines y CenturyLink y sus vendedores externos pueden acceder y usar la información sobre el desempeño de los Servicios de Pago para llevar a cabo mantenimiento, asistencia y otras actividades para la calidad del servicio.
- (C) Propósitos Ilegales, Abusivos o Fraudulentos. No se usarán Servicios de Pago para ningún fin ilegal, abusivo o fraudulento, incluyendo, pero no limitado al uso de Servicios de tal forma que: (1) interfiera con la habilidad de CenturyLink para proporcionar Servicios de CenturyLink o Servicios de Pago para los clientes de CenturyLink, (2) evite su obligación de pagar por los Servicios de CenturyLink, (3) constituya una ofensa criminal, (4) cree una obligación civil o (5) viole cualquier ley de otra manera.

(iii) Información de Cuenta; Seguridad de Cuenta; Usuarios Autorizados.

- (A) Usted proporcionará toda la información necesaria para que CenturyLink le proporcione y facture por su Servicio y Equipo. Usted afirma que la información que le proporciona a CenturyLink es correcta y completa y que notificará a CenturyLink sin demora en cualquier ocasión en que su información personal o de facturación cambie. Para usar o registrarse en el Servicio de Pagos, debe proporcionarle a CenturyLink su dirección de correo electrónico para recibir las notificaciones. Usted acepta mantener su dirección de correo electrónico actualizada y entiende que es su responsabilidad proporcionar cualquier cambio o actualización a su dirección de correo electrónico a CenturyLink. Algunos Servicios de Pagos requieren que pague por medio de tarjeta de crédito. Si elige pagar por tarjeta de crédito, será responsable por actualizar directamente o notificar a CenturyLink de cualquier cambio a su tarjeta crédito (incluyendo pero no limitado a el número de tarjeta, fecha de caducidad, dirección, o estado de la tarjeta). Usted entiende que cualquier información falsa o incorrecta puede resultar en el retraso de la provisión de Servicio o envío o en la suspensión o terminación de su Servicio.
- (B) Usted es única y totalmente responsable de todas las actividades que ocurran bajo su cuenta de CenturyLink, contraseña, identificación de usuario, números de tarjeta de crédito/tarjeta de débito/cuentas o información de la institución bancaria o financiera, incluyendo todas las actividades relacionadas con los Servicios de Pago. Usted acepta notificar inmediatamente a CenturyLink si sospecha alguna violación de la seguridad como pérdida, robo, uso público (no restringido, abierto, comunitario o compartido por parte de terceros no relacionado y/o no afiliado con usted) o revelación o

uso no autorizado de su cuenta de CenturyLink, contraseña, identificación de usuario, información o números de tarjeta de crédito/tarjeta de débito/tarjeta de cobros, o información de la institución bancaria financiera, proporcionada a CenturyLink al comunicarse con nuestro servicio al cliente. Usted también acepta cambiar sus contraseñas periódicamente.

- (C) Usted autoriza a CenturyLink para proporcionar información sobre usted y para hacerle cambios a su cuenta de CenturyLink, incluyendo cambios dentro de los Servicios de Pago, bajo la dirección de cualquier persona que pueda proporcionar información que consideremos suficiente para identificarlo. Hay un riesgo de que otros usuarios puedan intentar acceder a los Servicios de Pago en su nombre, como por medio de internet. Usted reconoce este riesgo como inherente debido a la naturaleza de los Servicios de Pago y acepta tomar las precauciones de seguridad adecuadas y de salvaguardar sus datos.

(iv) *Información de pagos.*

- (A) Servicios de Pago. Para su conveniencia, puede escoger que CenturyLink retenga su información de pagos, incluyendo, pero no limitado a su nombre de facturación, dirección, número de teléfono, información o números de su tarjeta de crédito/tarjeta de débito/tarjeta de cargos, información de la institución bancaria o financiera, fechas de expiración aplicables y puede permitir que dicha información sea usada en transacciones futuras con CenturyLink que sean autorizadas por usted. Usted es responsable de agregar, actualizar, mantener, borrar y verificar la exactitud de cualquier información de pago que le pida a CenturyLink que guarde por usted. Pueden cobrarse tarifas adicionales cuando use los Servicios de Pago y usted acepta pagar dichas tarifas.
- (B) Otra Compañía o Institución Financiera. Si usted organiza los pagos usando los Servicios de Pago por medio de otra compañía o institución financiera, estará sujeto a los términos y condiciones de dicha compañía y acepta que usted es responsable de cualquier cambio que pueda incurrir de parte de la institución financiera para poder hacer dichos pagos en línea y que CenturyLink no será responsable de ninguna pérdida o daño causado o creado por dicha compañía. En caso de que cualquier monto en un sitio web de un tercero no coincida con el monto presentado en el Sitio Web de CenturyLink o en su factura impresa de CenturyLink, el monto listado por CenturyLink será considerado el monto correcto. En caso de que el monto listado en el Sitio Web de CenturyLink y en su factura impresa de CenturyLink no coincidan, la factura impresa de CenturyLink será considerada la factura correcta y deberá ser usada para determinar el monto a ser pagado.
- (C) Políticas de tarjetas de crédito. Con respecto a los pagos hechos por tarjeta de crédito, CenturyLink se reserva el derecho a aceptar solamente a ciertos proveedores de tarjetas de crédito y puede modificar la lista de dichos proveedores, incluyendo ya no aceptar ningún pago por tarjeta de crédito de cualquier tipo de cualquier proveedor de tarjetas, en cualquier momento sin aviso previo para usted. Si usted le proporciona a CenturyLink la información de su tarjeta de crédito, usted autoriza a CenturyLink a cobrar de la tarjeta de crédito que proporcionó por todos los cobros en su cuenta y CenturyLink hará dichos cargos inmediatamente a su tarjeta de crédito en la fecha de pago de facturación aplicable que aparece en su estado de cuenta en la medida en que sea posible. Las devoluciones de cargos no serán permitidas ni estarán disponibles.
- (D) Pago parcial. Los pagos parciales son aceptables, pero la aceptación de CenturyLink de dichos pagos no debe ser interpretada como un acuerdo aceptable de pagos que extienda automáticamente su Servicio más allá de la fecha normal de desconexión. La aceptación de CenturyLink de pagos retrasados o parciales (incluso aquellos marcados como "PAGADO TOTALMENTE") y los Cargos por Mora no constituirán una renuncia a ninguno de los derechos de CenturyLink a cobrar el monto completo adeudado. Si usted no puede pagar una factura completamente antes de la fecha de pago, por favor comuníquese con CenturyLink usando el número telefónico que aparece en su factura o a través de los siguientes sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de Clientes/Residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#) (cuentas de Pequeños Negocios, disponible sólo en inglés), o a [Servicio al Cliente Estratégico y para Empresas](#) (cuentas Grandes/Empresariales/Negocios Globales y Gubernamentales).
- (E) Cargos de Facturas; Cobros; Otras Restricciones. Podemos cobrarle un cargo por fondos insuficientes o cheques rechazados, hasta el monto máximo permitido por la ley, si su cheque, giro bancario o transferencia electrónica de fondos u otra orden de pago no es pagada o es rechazada debido a fondos insuficientes o a cualquier otro motivo. Además, usted estará sujeto a la suspensión de Servicios o a la terminación de la cuenta a discreción de CenturyLink. Usted será informado de dicha acción si es requerido por la ley. Si CenturyLink usa una agencia de cobros o inicia cualquier acción legal para recuperar montos adeudados, usted acepta reembolsar a CenturyLink por todos los gastos en los que incurra CenturyLink

para recuperar cualquier monto o para pagar todos los costos y gastos asociados con dichos cobros, incluyendo honorarios legales. Se le cobrará un cargo por demora sobre cualquier cantidad retenida que no se discuta o que finalmente se determine que se ha cobrado correctamente. Usted no pagará por los Servicios (según lo definido arriba) o por ningún servicio relacionado que pueda comprar, con fondos obtenidos por medio de la Ley Estadounidense de Recuperación y Reinversión (o ARRA, por sus siglas en inglés) u otra subvención similar de estímulo o préstamo que obligaría a CenturyLink a proporcionar cierta información o a realizar ciertas funciones a menos que cada una de esas funciones y obligaciones sea identificada explícitamente y aceptada por las partes en este Acuerdo o en una Enmienda a este Acuerdo. CenturyLink se reserva el derecho a terminar el acceso a los Servicios de Pagos para cualquier cuenta en cualquier momento.

(v) *Disputas.* Si tiene alguna pregunta sobre su factura o disputa un cargo en la misma, por favor contacte con el servicio de atención al cliente de CenturyLink antes de la fecha de vencimiento en el número de teléfono que aparece en su factura o a través de estos sitios web: Servicio al Cliente Residencial (cuentas de consumidores/residenciales), Servicio al Cliente de Pequeñas Empresas, (cuentas de pequeñas empresas), o Servicio al Cliente de Clase Empresarial (cuentas de grandes empresas y gobierno). Los cargos continuarán a menos que usted informe prontamente a CenturyLink de cualquier disputa y ésta determine que los cargos fueron incorrectos. SI USTED NO PUEDE RESOLVER SU DISPUTA DESPUÉS DE CONTACTAR CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CENTURYLINK, DEBERÁ SEGUIR LOS PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS DESCRITOS EN LA SECCIÓN 16 DE ESTE ACUERDO.

(vi) *Depósito.* CenturyLink puede modificar razonablemente los términos de pago o requerir otras garantías de pago, incluyendo un depósito basado en el historial de pagos del cliente, falta de crédito establecido, o un cambio material y desfavorable en las circunstancias económicas del cliente. Las cantidades depositadas reembolsadas serán abonadas a su cuenta y cualquier saldo será reembolsado. Si usted hace un depósito en efectivo, recibirá el tipo de interés requerido en el estado en el que usted recibe Servicio, Equipo, o software desde la fecha en que CenturyLink recibió el depósito hasta la fecha en la que CenturyLink le reembolsó el depósito. Recibió el depósito hasta la fecha en que CenturyLink reembolsó dicho depósito. Si recibe un Servicio, Equipo o software en un estado en donde no se le exige a CenturyLink pagar intereses sobre los depósitos, CenturyLink no pagará ningún interés sobre dichos depósitos.

12. Plazo y Terminación.

(a) Plazo Mes-a-Mes. Salvo que se especifique aquí, el Servicio se ofrece mes a mes por un plazo que empieza en la fecha en que complete su suscripción y termina el último día del período de facturación durante la cual usted se suscribió al Servicio, y se renueva automáticamente cada mes.

(b) Contrato de plazo determinado y cargo por terminación anticipada. SI USTED SE SUSCRIBE CON UN CONTRATO DE PLAZO DETERMINADO, ACEPTA MANTENER ESE SERVICIO DURANTE EL PLAZO ENTERO DEL [CONTRATO. SI](#) USTED O CENTURYLINK CANCELAN EL SERVICIO ANTES DEL FINAL DE ESE PLAZO DETERMINADO TENDRÁ QUE PAGAR EL CARGO POR TERMINACIÓN ANTICIPADA QUE SE DESCRIBE EN ESTE ACUERDO, QUE EQUIVALE AL 100% DEL CARGO MENSUAL RECURRENTE MULTIPLICADO POR EL NUMERO DE MESES RESTANTES DE LOS PRIMEROS 12 MESES DEL PLAZO DEL CONTRATO MÁS EL 40% DEL CARGO MENSUAL RECURRENTE MULTIPLICADO POR EL NUMERO DE MESES RESTANTES DESPUÉS DE LOS PRIMEROS 12 MESES EN EL PLAZO DEL CONTRATO. A EFECTOS DE ESTA SECCIÓN, MUDARSE, CAMBIAR DE PROVEEDOR DE SERVICIO DE INTERNET, O HACER UN CAMBIO A CUALQUIER PARTE DE SU SERVICIO QUE FORME PARTE DEL CONTRATO DE PLAZO DETERMINADO SE CONSIDERA TERMINACIÓN DEL SERVICIO ENTERO. EL CARGO POR TERMINACIÓN ANTICIPADA NO ES UNA PENALIZACIÓN. MÁS BIEN ES UNA COMPENSACIÓN O RECUPERACIÓN DE LOS COSTOS INCURRIDOS POR CENTURYLINK RELACIONADOS CON LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y LOS DESCUENTOS ASOCIADOS CON SU CONTRATO DE PLAZO DETERMINADO. EL CARGO POR TERMINACIÓN ANTICIPADA NO SERÁ APLICADA SI USTED NOTIFICA A CENTURYLINK DENTRO DE LOS PRIMEROS 30 DÍAS DESPUÉS DE SUSCRIBIRSE AL SERVICIO CON CONTRATO DE PLAZO DETERMINADO, DE QUE NO ESTÁ DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO. CenturyLink puede no aplicar el cargo por terminación anticipada si usted muda o mejora su servicio; el plazo del contrato por plazo determinado puede recomenzar.

(c) Terminación. Usted puede terminar este Acuerdo y su uso de los Servicios en cualquier momento y por cualquier razón llamando a CenturyLink al número que aparece en su factura o a través de estos sitios web: Servicio al Cliente Residencial (cuentas de Consumidor/Residencial), Servicio al Cliente de Pequeña Empresa, (cuentas de Pequeña Empresa), o Servicio al Cliente de Clase Empresarial (cuentas de Gran Empresa y Gobierno); USTED NO PUEDE TERMINAR SU SERVICIO POR CORREO ELECTRÓNICO. CenturyLink no supervisa, y no cancelará automáticamente, el Servicio por problemas relacionados con las transferencias de nombres de dominio. Si tiene problemas para transferir su nombre de dominio y desea cancelar el Servicio, debe contactar con CenturyLink como

se indica más arriba. Ya sea que su nombre de dominio se transfiera o no, Usted será responsable de pagar cualquier cantidad pendiente de su cuenta hasta la fecha de terminación. CenturyLink puede dar por terminado este Acuerdo, su contraseña, su cuenta, y/o su uso del Servicio, sin previo aviso y por cualquier razón, incluyendo, sin limitación, si Usted no paga cualquier cargo a su vencimiento, o si CenturyLink cree que Usted o alguien usando su cuenta ha violado este Acuerdo. CenturyLink puede, pero no está obligado a, enviarle una notificación de cualquier violación antes de la terminación. Cuando una cuenta ha sido terminada o suspendida, la reactivación de la antigua cuenta o la adquisición de una nueva cuenta sólo se permitirá mediante la aprobación expresa de CenturyLink y está sujeta a los cargos aplicables. Si los Servicios residenciales son terminados por usted o por CenturyLink en cualquier día que no sea el último día de su ciclo de facturación aplicable, su pago por ese mes de Servicios y Equipo Arrendado no será prorrateado o reembolsado y sus Servicios continuarán estando disponibles hasta el final del ciclo de facturación aplicable. Para todos los demás clientes del Servicio, si los Servicios son cancelados por usted o por CenturyLink antes del final de un término mensual, se le pedirá que pague una cantidad prorrateada de los MRCs para el mes y la cantidad completa para cualquier NRCs u otros cargos para el mes y cualquier cantidad acumulada pero no pagada relacionada con el Servicio y el Equipo hasta la fecha efectiva de terminación.

(d) Devolución de Equipo Rentado. Después de que usted notifique a CenturyLink su intención de terminar el Servicio, usted debe devolver prontamente su Equipo Arrendado a CenturyLink dentro de los 30 días siguientes a la terminación. Después de recibir su intención de terminar el Servicio, CenturyLink enviará a los clientes con una cuenta de Consumidor/Residencial un correo electrónico con un enlace para imprimir una etiqueta de devolución de envío para devolver el Equipo Arrendado a CenturyLink. Para los clientes con cuentas de Pequeño Negocio o Clase Empresarial, usted imprimirá una etiqueta de devolución de envío en www.centurylink.com/returns para devolver el Equipo Arrendado a CenturyLink. CenturyLink, a su elección, podrá: (1) cobrarle una cantidad hasta el Cargo por Equipo si CenturyLink no recibe el Equipo dentro de los 30 días siguientes a la terminación; (2) cobrarle una cantidad hasta el Cargo por Equipo a la terminación y acreditarle dicho cargo SÓLO si CenturyLink recibe su Equipo dentro de los 30 días siguientes a la terminación; o (3) continuar cobrándole por el Equipo hasta que CenturyLink reciba el Equipo. Al momento de su terminación de Fijo Inalámbrico, podríamos enviar a un técnico para desinstalar y remover el Equipo Fijo Inalámbrico sin costo alguno para usted.

(e) Eliminación de Datos después de Terminación. En el evento de la terminación de su Servicio, CenturyLink puede eliminar todos los datos, archivos, y otra información guardada en o para su cuenta o en su página web sin previo aviso. En algunos casos podrá pedir que CenturyLink reactive su cuenta y recupere sus datos de alojamiento web y correo electrónico. CenturyLink debe recibir su petición dentro de 90 días después de la terminación.

(f) Servicio Estacional (Servicio Vacacional) Los clientes residenciales con Servicios que califiquen pueden suspender temporalmente el Servicio (Servicio Estacional o Servicio Vacacional) por un mínimo de 30 días hasta un máximo de nueve meses por la tarifa actual y cargos de Servicio Vacacional de CenturyLink. Si usted hace uso del Servicio Estacional, su Servicio estará deshabilitado. Además, si usted usa su Servicio para hacer llamadas en línea (por ejemplo, protocolo de voz por Internet [VoIP]), usted **no** podrá recibir ni hacer **ninguna** llamada, incluyendo llamadas 911 desde la dirección de su servicio salvo en el caso y el momento que le pida a CenturyLink que reanude su Servicio. Mientras esté usando el Servicio Estacional, cualquier contrato de plazo determinado seguirá vigente.

13. Responsabilidad Limitada. LAS LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD DE ESTA SECCIÓN 13 SE APLICAN INDEPENDIEMENTE DE LA CAUSA O LA TEORÍA LEGAL BAJO LA QUE SE HAGA VALER LA RESPONSABILIDAD (YA SEA POR CONTRATO, NEGLIGENCIA, AGRAVIO, RESPONSABILIDAD ESTRICTA O DE OTRO TIPO), EXCEPTO EN LO QUE RESPECTA A UNA PARTE CUYA MALA CONDUCTA INTENCIONADA O NEGLIGENCIA GRAVE HAYA CAUSADO SUS DAÑOS O PÉRDIDAS. EN LA MEDIDA EN QUE CUALQUIER LIMITACIÓN DE ESTA SECCIÓN NO ESTÉ PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, LA(S) LIMITACIÓN(ES) NO PERMITIDA(S) SE REDUCIRÁ(N) O MODIFICARÁ(N) HASTA LA MÁXIMA LIMITACIÓN PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE. LAS LIMITACIONES DE ESTA SECCIÓN TAMBIÉN ESTÁN SUJETAS A LA SECCIÓN 16(b)(ii).

(a) USTED ASUME RESPONSABILIDAD COMPLETA POR EL USO, RESULTADOS DEL USO, Y RENDIMIENTO DEL SERVICIO, SOFTWARE, EQUIPO, E INTERNET Y ACCEDE A DICHO SERVICIO BAJO SU PROPIA CUENTA Y RIESGO. CENTURYLINK NO TIENE CONTROL SOBRE Y NO SE HACE RESPONSABLE POR EL CONTENIDO CREADO O AL QUE SE PUEDA ACCEDER USANDO EL SERVICIO, SOFTWARE, EQUIPO NI POR LAS ACCIONES REALIZADAS EN INTERNET. CENTURYLINK RECOMIENDA CONTRA EL USO DEL SERVICIO EN ACTIVIDADES DE ALTO RIESGO QUE PUEDAN CAUSAR CUALQUIER DAÑO O LESIÓN.

(b) CENTURYLINK RECHAZA TODA OBLIGACIÓN O RESPONSABILIDAD SI LOS CAMBIOS EN EL SERVICIO REQUIEREN CAMBIOS EN EL EQUIPO, DEGRADAN EL DESEMPEÑO DEL EQUIPO O EL DESEMPEÑO DEL SERVICIO CON EL EQUIPO, O HACEN QUE EL EQUIPO SEA OBSOLETO.

(c) CENTURYLINK RECHAZA TODA RESPONSABILIDAD POR LOS ACTOS Y OMISIONES DE OTROS PROVEEDORES. ADEMÁS, SI UNA PARTE DEL SERVICIO ES PROPORCIONADA POR UN TERCERO, CENTURYLINK NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGUNA DEFICIENCIA O FALTA DE SERVICIO QUE RESULTE DE UN ACTO U OMISIÓN DEL TERCERO, Y USTED DEBE BUSCAR REPARACIÓN DE DICHO TERCERO.

(d) Servicios de Pago.

(i) PLOS SERVICIOS DE PAGO UTILIZAN, EN SU TOTALIDAD O EN PARTE, OTROS PROVEEDORES Y LA INTERNET PÚBLICA Y LAS REDES PARA TRANSMITIR LA INFORMACIÓN DE LA FACTURA Y LA INFORMACIÓN DE SU CUENTA Y PAGO. USTED RECONOCE Y ENTIENDE QUE CENTURYLINK NO PUEDE GARANTIZAR QUE LOS SERVICIOS DE PAGO SEAN COMPLETAMENTE SEGUROS. EXISTE EL RIESGO DE QUE TERCEROS INTENTEN ACCEDER A LOS SERVICIOS DE PAGO EN SU NOMBRE O INTENTEN OBTENER INFORMACIÓN Y DATOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS DE PAGO, INCLUIDA LA INFORMACIÓN DE CUENTAS Y PAGOS. USTED RECONOCE QUE ESTE RIESGO ES INHERENTE A LA NATURALEZA DE LOS SERVICIOS DE PAGO Y ACEPTA TOMAR LAS PRECAUCIONES DE SEGURIDAD ADECUADAS PARA SALVAGUARDAR SU INFORMACIÓN Y SUS DATOS.

(ii) CENTURYLINK RENUNCIA A TODA RESPONSABILIDAD POR LOS ACTOS Y OMISIONES DE USTED, OTROS PROVEEDORES O TERCEROS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE PAGO. EJEMPLOS DE LA LIMITACIÓN ANTERIOR INCLUYEN QUE CENTURYLINK NO TIENE NINGUNA RESPONSABILIDAD SI (A) USTED PROPORCIONA INFORMACIÓN INCORRECTA O ERRÓNEA SOBRE LA CUENTA O EL PAGO; (B) USTED NO ACTUALIZA LA INFORMACIÓN DE SU CUENTA O DE SU PAGO; (C) SU INSTITUCIÓN FINANCIERA O EL PROVEEDOR DE SU TARJETA DE CRÉDITO MUESTRA QUE SU CUENTA DESIGNADA NO TIENE FONDOS SUFICIENTES O DISPONIBILIDAD DE CRÉDITO; (D) A CENTURYLINK SE LE PROHÍBE POR LEY O POR ORDEN JUDICIAL RETIRAR EL PAGO DE SU CUENTA; (E) LA CUENTA DESDE LA CUAL SE DEBE REALIZAR EL PAGO ESTÁ CERRADA, CONGELADA O NO ESTÁ DISPONIBLE DE OTRA MANERA (F) CUALQUIER PARTE DEL SISTEMA DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS O DEL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO/DÉBITO NO FUNCIONE CORRECTAMENTE EN CUALQUIER MOMENTO, INCLUSO CUANDO USTED INTENTE UTILIZAR LOS SERVICIOS DE PAGO PARA ABONAR SU FACTURA; O (G) SE PRODUZCAN RETRASOS O FALLOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAGO O CUALQUIER INTERRUPCIÓN DERIVADA DE CUALQUIER CAUSA O CIRCUNSTANCIA AJENA AL CONTROL RAZONABLE DE CENTURYLINK.

(iii) LAS CUENTAS ACREDITADAS CON UN PAGO QUE SEA DEVUELTO SUBSIGUIENTEMENTE POR CUALQUIER MOTIVO POR SU INSTITUCIÓN FINANCIERA O PROVEEDOR DE TARJETAS DE CRÉDITO, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A FONDOS INSUFICIENTES, CUENTAS CERRADAS O NÚMEROS DE CUENTA NO VÁLIDOS, SERÁN DEBITADAS POR EL MONTO DEL PAGO ORIGINAL Y TODOS LOS CARGOS APLICABLES POR CHEQUES DEVUELTOS U OTROS CARGOS SIMILARES. SU CUENTA DE CENTURYLINK TAMBIÉN PUEDE SER SUSPENDIDA TEMPORALMENTE INMEDIATAMENTE CUANDO CENTURYLINK RECIBA EL RECHAZO DE PAGO O EL CHEQUE RECHAZADO Y CONTINUARÁ SUSPENDIDA HASTA QUE SE RECIBA EL PAGO POR MEDIO DE UNA TRANSACCIÓN EN EFECTIVO (EJ.: EFECTIVO, CHEQUE DE CAJA O GIRO BANCARIO).

(iv) CENTURYLINK NO GARANTIZA QUE LOS SERVICIOS DE PAGO ESTÉN DISPONIBLES EN TODO MOMENTO O SIN DEMORA; USTED SIGUE SIENDO RESPONSABLE DE PAGAR SU FACTURA SIN IMPORTAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE PAGO. Si no puede ver o pagar su factura electrónicamente o en línea por cualquier motivo, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de CenturyLink llamando al número de teléfono que aparece en su factura o a través de estos sitios web: Servicio al Cliente Residencial (cuentas de consumidores/residenciales), Servicio al Cliente de Pequeñas Empresas, (cuentas de pequeñas empresas), o Servicio al Cliente de Clase Empresarial (cuentas de grandes empresas y gobierno).

(e) COMO PARTE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CENTURYLINK PUEDE ACCEDER A SUS INSTALACIONES, AL HARDWARE Y SOFTWARE DE LA COMPUTADORA, Y A SU RED Y EQUIPOS RELACIONADOS CON INTERNET DE ALTA VELOCIDAD. CENTURYLINK NO DECLARA NI GARANTIZA QUE LOS TÉCNICOS QUE REALICEN DICHO TRABAJO TENGAN CONOCIMIENTOS ESPECIALES SOBRE SU ORDENADOR O DICHOS EQUIPOS.

(f) LA RESPONSABILIDAD DE CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, AGENTES Y CONTRATISTAS SE LIMITA ADEMÁS A LO SIGUIENTE:

(i) PARA LAS RECLAMACIONES RELACIONADAS CON EL EQUIPO, SU ÚNICO REMEDIO ES LA REPARACIÓN O LA SUSTITUCIÓN ESTABLECIDA EN LA GARANTÍA LIMITADA DE LA SECCIÓN 14;

(ii) PARA RECLAMACIONES RELACIONADAS CON DAÑOS O PÉRDIDAS A BIENES INMUEBLES O PERSONALES, LESIONES PERSONALES Y MUERTE INDEBIDA, CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, AGENTES Y CONTRATISTAS NO TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA;

(iii) PARA RECLAMACIONES RELACIONADAS CON CUALQUIER PÉRDIDA O FALTA DE PRIVACIDAD, USO O MAL USO, ROBO, DAÑOS O MODIFICACIONES, O PÉRDIDA O DESTRUCCIÓN DE SU SOFTWARE, ARCHIVOS, INFORMACIÓN O DATOS, INCLUYENDO CUALQUIER CUENTA O INFORMACIÓN DE PAGO, CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, AGENTES Y CONTRATISTAS NO TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA; Y

(iv) PARA TODOS LOS DEMÁS RECLAMOS, INCLUYENDO RECLAMOS RELACIONADOS CON O DERIVADOS DE LA VENTA DEL SERVICIO, EL USO QUE USTED HACE DEL SERVICIO, Y LA FACTURACIÓN DE CENTURYLINK POR EL SERVICIO, LOS DAÑOS SE LIMITARÁN A LOS DAÑOS REALES, SIN EXCEDER EL TOTAL DE LOS CARGOS QUE USTED PAGÓ A CENTURYLINK EN LOS SEIS MESES ANTES DE NOTIFICAR A CENTURYLINK DE SU DISPUTA. SI USTED NOTIFICA UNA DISPUTA DESPUÉS DE TERMINAR EL SERVICIO, LOS DAÑOS SE LIMITARÁN A LOS DAÑOS REALES, SIN EXCEDER LOS CARGOS TOTALES QUE USTED PAGÓ A CENTURYLINK DURANTE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES ANTES DE TERMINAR EL SERVICIO.

(v) INDEPENDIENTEMENTE DE QUE CENTURYLINK HAYA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE RESPONSABILIDAD, PÉRDIDA O DAÑO, CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, AGENTES Y CONTRATISTAS NO SERÁN RESPONSABLES ANTE USTED DE NINGÚN DAÑO INCIDENTAL, INDIRECTO, ESPECIAL, DE CONFIANZA O CONSECUENTE DE NINGÚN TIPO (INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER PÉRDIDA DE USO, PÉRDIDA DE NEGOCIO, PÉRDIDA DE BENEFICIOS O INGRESOS IMPUTADOS, PÉRDIDA DE INFORMACIÓN O DATOS, DISMINUCIÓN DEL VALOR, COSTES DE COBERTURA, INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO O CONFIANZA EN EL SOFTWARE Y/O DOCUMENTACIÓN ASOCIADA) QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADO CON ESTE ACUERDO, SERVICIO, SOFTWARE O EQUIPO.

(g) CENTURYLINK, SUS FILIALES, AGENTES Y CONTRATISTAS NO SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN RETRASO O INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN VIRTUD DEL PRESENTE DOCUMENTO SI DICHO RETRASO O INCUMPLIMIENTO SE DEBE A UN ACONTECIMIENTO DE FUERZA MAYOR O A CIRCUNSTANCIAS AJENAS A SU CONTROL RAZONABLE.

14. Garantía.

(a) Garantía Limitada de Equipo. CenturyLink extiende una garantía limitada al arrendador o comprador original (usted) por el Equipo, excepto que la garantía del equipo Connected Home de CenturyLink se limite a la garantía del fabricante, si la hay. Los términos de la garantía limitada se exponen a continuación (la "Garantía Limitada") y forman parte de este Acuerdo. Una copia de la garantía limitada también está disponible a petición de CenturyLink sin ningún costo. Nada en este Acuerdo alterará los términos de la garantía limitada. LA REPARACIÓN O REEMPLAZO ESTABLECIDO EN LA GARANTÍA LIMITADA ES EL ÚNICO RECURSO DISPONIBLE CON RESPECTO AL EQUIPO, YA SEA QUE RESULTE DE LA GARANTÍA LIMITADA, BAJO UNA GARANTÍA LEGALMENTE EFICAZ IMPLÍCITA O DE OTRO TIPO.

GARANTÍA LIMITADA

(i) El Equipo está garantizado por CenturyLink a la persona que originalmente compró o arrendó el Equipo, y a ninguna otra, de estar libre de defectos de fabricación: (A) durante el término del arrendamiento del Equipo, solamente (para el Equipo arrendado a CenturyLink); y (B) por un período de 30 días a partir de la fecha de compra del Equipo ("Término de Garantía"). El Equipo que usted compre puede ser elegible para una cobertura de garantía adicional del fabricante de ese Equipo y usted debe revisar los materiales incluidos con ese Equipo o contactar al fabricante del Equipo para mayor información.

(ii) Esta garantía limitada sólo cubre las operaciones básicas del equipo, y CenturyLink no garantiza la compatibilidad del equipo con cualquier computadora, sistema operativo, o de equipos de redes, ni cubre esta garantía limitada cualquier defecto presente en cualquier computadora, red o sistema operativo o de otro tipo. Si el equipo no funciona debido a un defecto de fábrica, antes de que expire el plazo de la garantía, CenturyLink lo reemplazará o reparará, a su elección, sin cargo alguno, siempre y cuando (A) usted notifique a CenturyLink llamando al número correcto establecido en la Sección 14 (a) (vi) a continuación, reporte que las operaciones básicas del Equipo no están funcionando adecuadamente, y coopere con el representante de CenturyLink para evaluar las circunstancias; (B) la fecha en que notifique a CenturyLink esté dentro del periodo de garantía especificado anteriormente; y (C) devuelva con prontitud el equipo según el procedimiento especificado en la sección 12 (d). CenturyLink: (1) reemplazará o reparará el equipo, a su elección, y le devolverá el equipo reparado

o de sustitución, dentro de los treinta (30) días después de que usted cumpla con (A) hasta (C), anteriormente descrito; (2) ofrecerá una opción expedita por la que CenturyLink le enviará un equipo de sustitución inmediatamente después de que usted cumpla con (A) y (B); a condición de que, antes de enviarle dicho Equipo de reemplazo, CenturyLink pueda cobrarle, a través de una tarjeta de crédito que CenturyLink acepte u otro método que CenturyLink elija, por el costo total de venta del equipo de reemplazo ("Cargo por Adelantado"). Si devuelve su equipo defectuoso a CenturyLink de acuerdo con el procedimiento efectuado en la sección 12 (d) y CenturyLink recibe su equipo defectuoso a más tardar 30 días después de que solicite un Equipo de reemplazo conforme con esta Garantía Limitada, CenturyLink acreditará el Cargo por Adelantado al mismo método de pago al que el Cargo por Adelantado fue aplicado (por ejemplo, tarjeta de crédito) o a su factura mensual por el Servicio; o (3) cualquier otra opción que usted y CenturyLink puedan acordar. Ninguna otra persona o parte tiene autorización para prestar servicios de reparación o reemplazo de servicios en virtud de esta Garantía Limitada.

(iii) *Reparado / Equipo de Reemplazo.* CenturyLink puede utilizar piezas nuevas o reacondicionadas para reparar el equipo, o reemplazar el equipo con Equipo nuevo, reparado o reacondicionado, todo a la entera discreción de CenturyLink. Esta Garantía Limitada se aplicará al Equipo reemplazado o reparado, por noventa (90) días o hasta el final del período de garantía establecido en este documento, cualquiera que sea más largo. Todos los productos (o partes) sustituidos pasan a ser propiedad de CenturyLink y no serán devueltas.

(iv) *Excepciones y Exclusiones.* Esta Garantía Limitada no cubre defectos debidos a desfiguración, uso indebido, abuso, negligencia, corrientes o voltajes eléctricos inadecuados, reparaciones por otros, alteraciones, modificaciones, accidentes, incendios, inundaciones, vandalismo, actos de Dios o de los elementos. Ningún consejo ni información dada por CenturyLink, sus afiliados, contratistas, o respectivos empleados variarán los términos de la garantía limitada.

(v) *Ninguna otra Garantía Expresa y Limitación de las Garantías Implícitas.* Esta Garantía Limitada es la única garantía expresa extendida por CenturyLink en relación con el Equipo. Las garantías implícitas que no pueden ser negadas están limitadas en el tiempo a la duración de esta garantía limitada, y todos los recursos para todas las garantías implícitas se limitan al recurso y procedimiento establecido para esta Garantía Limitada. Esta Garantía Limitada se otorga en lugar de cualquier otra garantía que pudiera surgir, y todas las demás garantías quedan negadas. Algunos estados no permiten limitaciones en la duración de una garantía implícita, por lo que la limitación anterior puede no aplicarse en su caso.

(vi) Esta Garantía Limitada se extiende a la persona que originalmente compró o arrendó el Equipo, y a ninguna otra. Si tiene preguntas, por favor llame al número de teléfono de CenturyLink que aparece en su factura o contáctenos a través de estos sitios web: Servicio al Cliente Residencial (cuentas de consumidores/residenciales), Servicio al Cliente de Pequeñas Empresas, (cuentas de pequeñas empresas), o Servicio al Cliente de Clase Empresarial (cuentas de grandes empresas y gobierno).

(vii) Esta Garantía Limitada le otorga derechos legales específicos, y usted también puede tener otros derechos que varían según el estado.

(b) Renuncia de Garantías. EL SERVICIO, SOFTWARE, EQUIPO, CONTENIDO RELACIONADO CON PAGOS Y FACTURAS, SERVICIOS DE PAGO Y TODA LA INFORMACIÓN RELACIONADA Y SISTEMAS DE SOPORTE SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" Y "SEGÚN DISPONIBILIDAD", CON TODOS SUS DEFECTOS. A EXCEPCIÓN DE LA GARANTÍA LIMITADA EN LA SECCIÓN ANTERIOR, CENTURYLINK PROPORCIONA EL SERVICIO, SOFTWARE Y EQUIPO SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, ESCRITAS U ORALES, ESTATUTARIAS, YA SEAN EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN, LAS GARANTÍAS DE TÍTULO, NO INFRACCIÓN, COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, EXACTITUD, NO INTERFERENCIA, COMPATIBILIDAD DE SISTEMAS INFORMÁTICOS, INTEGRACIÓN, Y LOS DERIVADOS DEL CURSO DE NEGOCIACIÓN O CURSO DE COMERCIO Y RENUNCIA A DICHAS GARANTÍAS. CENTURYLINK NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO, SOFTWARE, SERVICIOS DE PAGO O CUALQUIERA DE SUS SITIOS WEB SERÁ ININTERRUMPIDO, LIBRE DE ERRORES, SEGURO O LIBRE DE VIRUS U OTROS COMPONENTES PERJUDICIALES. NINGÚN CONSEJO O INFORMACIÓN DADA POR CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, SUS AGENTES, O SUS CONTRATISTAS O SUS RESPECTIVOS EMPLEADOS VARIARÁN LOS TÉRMINOS DE LA GARANTÍA LIMITADA O ESTE ACUERDO O GARANTÍA ALGUNA. CENTURYLINK NO ES RESPONSABLE POR LA DESFIGURACIÓN, ABUSO, NEGLIGENCIA, USO INDEBIDO, VOLTAJES ELÉCTRICOS INAPROPIADOS O CORRIENTES INAPROPIADAS, REPARACIONES POR OTROS, ALTERACIONES, MODIFICACIONES, ACCIDENTES, INCENDIOS, INUNDACIONES, VANDALISMO, ACTOS DE DIOS, O LOS ELEMENTOS. EL SOPORTE TÉCNICO DE CENTURYLINK NO ESTÁ GARANTIZADO Y SE UTILIZA POR SU PROPIA CUENTA Y RIESGO. CENTURYLINK NO HACE NINGUNA GARANTÍA RESPECTO A TRANSACCIONES EJECUTADAS Y EL CONTENIDO Y LA INFORMACIÓN ACCEDIDA AL UTILIZAR EL SERVICIO. EN LA MEDIDA EN QUE CUALQUIER LIMITACIÓN EN ESTA SECCIÓN NO SE PERMITE POR LA LEY APLICABLE, DICHA LIMITACIÓN NO APLICARÁ AL CLIENTE EN LA MEDIDA QUE SEA PROHIBIDA POR LA LEY APLICABLE. Algunos estados o jurisdicciones no

permiten la exclusión de ciertas garantías. En consecuencia, es posible que algunas de las exclusiones anteriores no se apliquen en su caso.

15. Indemnización. Usted acepta indemnizar, defender y mantener indemne a CenturyLink y sus afiliados, contratistas, funcionarios, directores, empleados o agentes de cualquier y todas las reclamaciones de terceros, responsabilidades, costos y gastos, incluyendo honorarios razonables de abogados y daños punitivos derivados de : (a) violación de cualquier disposición de este Acuerdo por usted o por otras personas que utilizan su Servicio, Software, y/o equipo; (b) la instalación, modificación o uso del Servicio, Software, y/o Equipo por usted y/u otros que utilizan su Servicio, Software, y/o equipo, con o sin su permiso; (c) las reclamaciones de difamación, calumnia, invasión de privacidad, o infracción de cualquier derecho de propiedad intelectual derivada de la utilización del Servicio, Software o Internet; (d) violación de patentes derivadas de sus actos que combinen o utilizan el Servicio en relación con instalaciones o equipos (circuito, aparatos, sistema o método) facilitados por usted; (e) actos negligentes, errores u omisiones por su parte, negligencia grave o mala conducta intencionada por su parte.

16. Resolución de disputas.

ESTA SECCIÓN 16 NO SE APLICARÁ A NINGÚN CLIENTE DE CLASE EMPRESARIAL.

LEA ATENTAMENTE ESTA SECCIÓN. AFECTA A LOS DERECHOS QUE USTED PUEDA TENER DE OTRO MODO. DISPONE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS DE FORMA INDIVIDUAL (EN CONTRAPOSICIÓN A UNA CLASE, REPRESENTANTE, MASA, COLECTIVA, CONSOLIDADA O COORDINADA), A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS PREVIA A LA DEMANDA, Y SI ES APROPIADO, POR ACCIONES JUDICIALES DECIDIDAS POR UN JUEZ (NO POR UN JURADO). ESTA SECCIÓN LIMITA SU TIEMPO PARA NOTIFICAR A CENTURYLINK DE UNA DISPUTA Y LIMITA SU TIEMPO PARA PRESENTAR CUALQUIER RECLAMO, DISPUTA, ACCIÓN O DEMANDA. ESTA SECCIÓN GOBIERNA TODAS LAS DISPUTAS, RECLAMOS, ACCIONES O DEMANDAS ENTRE USTED Y CENTURYLINK QUE SURJAN DE O ESTÉN RELACIONADAS CON ESTE ACUERDO, SERVICIOS, SOFTWARE Y/O EQUIPO, SIN IMPORTAR LA TEORÍA LEGAL.

(a) Requisitos previos a la presentación. Antes de presentar o iniciar cualquier demanda, reclamación o acción en cualquier tribunal, usted debe presentar primero cualquier reclamación o disputa a CenturyLink por escrito de una manera razonablemente suficiente para permitir a CenturyLink una oportunidad justa y adecuada para resolver la disputa sin litigio ("Aviso de Reclamación"). Cualquier Aviso de Reclamación debe ser enviado por correo electrónico a legallaffairs@lumen.com o por correo a Lumen Technologies, Attn: Litigation Department, 931 14th Street, Suite 900, Denver, CO 80202.

ESTOS REQUISITOS PREVIOS A LA PRESENTACIÓN DE LA DEMANDA SON TÉRMINOS MATERIALES DE ESTE ACUERDO QUE LE PROPORCIONAN A USTED Y A CENTURYLINK DERECHOS SUSTANTIVOS, NO MERAMENTE PROCESALES. SU INCUMPLIMIENTO PUEDE SER MOTIVO DE DESESTIMACIÓN DE CUALQUIER DEMANDA.

(i) *La notificación de la reclamación debe ser individual.* Su notificación de reclamación debe ser en su propio nombre individual y no se hará sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada. Sin limitar la generalidad del requisito de que cualquier Aviso de Reclamación debe ser sobre una base individual, es una violación de este acuerdo que dos o más reclamantes incluyan reclamaciones en un solo Aviso de Reclamación o intenten resolver simultáneamente sus disputas, a menos que los dos reclamantes sean titulares conjuntos de la misma cuenta de CenturyLink.

(ii) *Oportunidad justa y adecuada para resolver la disputa.*

(A) CenturyLink se compromete a trabajar con usted de buena fe para resolver cualquier disputa que pueda tener. Para que su Aviso de Reclamación individual proporcione a CenturyLink una oportunidad justa y adecuada para resolver la disputa sin litigio, su Aviso de Reclamación debe incluir

- (1) el número(s) de cuenta de CenturyLink para la(s) cuenta(s) relacionada(s) con la reclamación o disputa;
- (2) una descripción razonable de los hechos subyacentes a la reclamación o disputa, incluyendo las fechas relevantes en las que experimentó problemas de facturación, servicio, equipo, software u otros;
- (3) una estimación de sus daños monetarios y cómo se calcularon dichos daños;

- (4) una descripción de cualquier reparación solicitada que no sea una indemnización monetaria; y
- (5) la documentación justificativa, incluidas las copias de sus facturas en apoyo de cualquier disputa de facturación.

Además de la información proporcionada en su Aviso de Reclamación, también se compromete a responder en un plazo razonable a cualquier solicitud de CenturyLink de información adicional para apoyar o aclarar su reclamación o disputa.

- (B) Si su Notificación de Reclamación individual incluye cualquier reclamación basada en una supuesta declaración falsa, fraude, engaño o tergiversación, entonces su Notificación de Reclamación individual también debe identificar:
- (1) el contenido de cualquier declaración o publicidad supuestamente falsa o engañosa;
 - (2) la(s) fecha(s) aproximada(s) en que recibió, escuchó o leyó esa declaración o publicidad;
 - (3) cómo recibió esa declaración o publicidad; y
 - (4) si la supuesta declaración falsa o engañosa fue hecha por una persona en particular, el nombre de esa persona o su afiliación con CenturyLink (por ejemplo, empleado de CenturyLink, técnico de servicio autorizado por CenturyLink o contratista).
- (C) Utilizando la información que usted proporcione de acuerdo con las Secciones 16(a)(ii)(A) y (B), CenturyLink hará esfuerzos razonables para buscar e identificar registros del historial de su cuenta, si los hubiera, que pudieran ser útiles para resolver su disputa. CenturyLink también intentará ponerse en contacto con usted directamente para discutir su disputa. Si usted no proporciona la información requerida por las Secciones 16(a)(ii)(A) y (B), CenturyLink no está obligado a buscar en sus registros.

(iii) *Período de 60 días para la presentación de reclamaciones.* Si Usted y CenturyLink no pueden resolver su reclamación o disputa dentro de los 60 días siguientes a la recepción por parte de CenturyLink de su Aviso de Reclamación que cumpla con los requisitos de las Secciones 16(a)(i) y 16(a)(ii) ("Período de Pre-presentación de 60 Días"), Usted podrá presentar una acción judicial de acuerdo con estos Términos de Resolución de Disputas. Si su Aviso de Reclamación es deficiente, incompleto o defectuoso porque no se hace de forma individual, como se establece en la Sección 16(a)(i), o porque no incluye la información requerida por la Sección 16(a)(ii), entonces el Período de Pre-presentación de 60 Días no comenzará hasta la primera fecha en la que CenturyLink haya recibido información que corrija esas deficiencias o defectos. Además, si su Aviso de Reclamación cumple con los requisitos de las Secciones 16(a)(i) y 16(a)(ii), pero usted no responde a una solicitud razonable de CenturyLink de información faltante o adicional sobre su reclamación o disputa, entonces el Período de Pre-presentación de 60 Días se detendrá y no comenzará de nuevo hasta que usted proporcione la información faltante o de apoyo solicitada.

(iv) *Periodo de Suspensión Previo a la Presentación.* Cualquier plazo para presentar una demanda se extenderá hasta un máximo de 60 días consecutivos después de que CenturyLink reciba su Aviso de Demanda ("Período de Suspensión Previo a la Presentación"). Si usted no responde a una solicitud razonable de CenturyLink de información faltante o adicional, entonces el Período de Suspensión Pre-Expedición terminará 14 días consecutivos después de la fecha de la solicitud de CenturyLink.

(b) Renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada. Por medio de este Acuerdo, tanto usted como CenturyLink renuncian a cualquier derecho a perseguir cualquier disputa y reclamación sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada.

(i) *Ejemplos de bases colectivas, representativas, masivas, consolidadas o coordinadas.* Sin limitar la generalidad del requisito de que las disputas y reclamaciones sean perseguidas y resueltas en los tribunales únicamente de forma individual, es una violación de este acuerdo que dos o más reclamantes (1) incluyan reclamaciones en una única Notificación de Reclamación; (2) persigan sus reclamaciones en una única acción judicial; o (3) intenten resolver simultáneamente sus disputas, a menos que los dos reclamantes sean titulares conjuntos de la misma cuenta de CenturyLink.

(ii) *Contraprestación por la renuncia a cualquier derecho a proceder de forma colectiva, representativa, masiva, consolidada o coordinada.* Como contraprestación por la renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base colectiva, representativa, masiva, consolidada o coordinada en esta Sección 16(b), CenturyLink acuerda que:

- (A) CenturyLink le reembolsará los gastos de presentación en los que incurra por presentar cualquier demanda en un tribunal de reclamos menores, siempre y cuando su presentación haya sido consistente con estos términos de Resolución de Disputas, independientemente de que usted prevalezca en cualquier demanda en el tribunal de reclamos menores;
- (B) Si usted (1) prevalece en un reclamo en la corte y (2) recibe una adjudicación de daños reales que exceda la oferta de acuerdo más alta de CenturyLink durante el Período de Pre-presentación de 60 días, CenturyLink le reembolsará los honorarios razonables de sus abogados, así como cualquier costo y gasto en el que usted o su abogado hayan incurrido razonablemente para investigar, preparar y perseguir sus reclamos. El cálculo de los daños reales a efectos de esta sección excluye cualquier concesión de honorarios de abogados, daños mínimos legales, daños múltiples legales o sanciones, daños consecuentes, daños ejemplares o punitivos, y cualquier otro coste o gasto incurrido en la tramitación de sus reclamaciones;
- (C) Nada de lo dispuesto en el presente Acuerdo, incluidas las limitaciones de responsabilidad de la Sección 13, impedirá o limitará la recuperación de los recursos legales;
- (D) El límite de daños en la Sección 13(f)(iv) se incrementa de manera que no exceda los cargos totales que usted pagó a CenturyLink en los doce meses anteriores a la notificación de su disputa. Si usted notifica una disputa después de terminar el servicio, el límite de daños en la Sección 13(f)(iv) se incrementa de manera que no exceda los cargos que usted pagó a CenturyLink durante los últimos doce meses antes de terminar el servicio; y
- (E) CenturyLink renunciará a su derecho a cualquier adjudicación de honorarios de abogados, costos y gastos a los que pudiera tener derecho como parte vencedora en la demanda que usted presentó, excepto que CenturyLink retiene su derecho, según lo permitido por la ley aplicable, a solicitar honorarios de abogados, costos y gastos sobre la base de que su demanda fue frívola o de otra manera presentada de mala fe o con el propósito de acoso.

Su derecho a los honorarios de los abogados, las costas y los gastos previstos en esta Sección 16(b)(ii) no pretende limitar sus derechos a recuperar estos elementos en virtud de la legislación aplicable (si existen tales derechos). Si la legislación aplicable le da derecho a una indemnización por honorarios de abogados, costes y gastos mayor que la permitida en la sección 16(b)(ii), podrá recuperar esa cantidad mayor. Sin embargo, no podrá recuperar una doble adjudicación de honorarios de abogados, costes y gastos en virtud de la Sección 16(b)(ii) y de la legislación aplicable.

(iii) La contraprestación por la renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base colectiva, representativa, masiva, consolidada o coordinada no es separable de la renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base colectiva, representativa, masiva, consolidada o coordinada. Si un tribunal considera que la Sección 16(b) (Renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base colectiva, representativa, masiva, consolidada o coordinada) es inaplicable a sus reclamaciones o acciones, entonces la Sección 16(b)(ii) (Contraprestación por la renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base colectiva, representativa, masiva, consolidada o coordinada) también será inaplicable y se separará de este acuerdo.

(c) Renuncia al derecho a un juicio con jurado. TANTO USTED COMO CENTURYLINK RENUNCIAN AL DERECHO A UN JUICIO CON JURADO EN SUS RECLAMACIONES INDIVIDUALES. En la medida en que la acción judicial sea apropiada en virtud de este Acuerdo, cualquier juicio de sus reclamaciones y de las defensas o contrademandas de CenturyLink será ante un juez o tribunal que presida sin jurado (es decir, un "juicio sin jurado"), salvo lo dispuesto en la Sección 16(d).

(d) La renuncia a un juicio por jurado no es compatible con la renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base colectiva, representativa, masiva, consolidada o coordinada. Si un tribunal considera que la Sección 16(b) (Renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base colectiva, representativa, masiva, consolidada o coordinada) es inaplicable a sus reclamaciones o acciones por cualquier motivo, la renuncia al derecho a un juicio con jurado de la Sección 16(c) será inaplicable y se separará de este acuerdo.

(e) Limitación de tiempo para presentar cualquier reclamo, disputa o demanda. USTED DEBE NOTIFICAR A CENTURYLINK DE CUALQUIER DISPUTA QUE SURJA DE O ESTÉ RELACIONADA CON ESTE ACUERDO TAN PRONTO COMO SE DESCUBRA, PERO EN CUALQUIER CASO, DENTRO DE LOS 6 MESES SIGUIENTES A SU DESCUBRIMIENTO. POR EJEMPLO, SI USTED DISPUTA CUALQUIER CARGO EN SU FACTURA, DEBE NOTIFICAR A CENTURYLINK DE LA DISPUTA DENTRO DE LOS 6 MESES SIGUIENTES A LA FECHA DE SU FACTURA. USTED ACEPTA TODOS LOS CARGOS NO DISPUTADOS DENTRO DE LOS 6 MESES DE SU FACTURA DISPUTADA. CUALQUIER DEMANDA QUE SURJA DE ESTE ACUERDO O ESTÉ RELACIONADA CON ÉL DEBE PRESENTARSE

EN EL PLAZO DE UN AÑO A PARTIR DE QUE SURJA LA CAUSA DE LA ACCIÓN. LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLICARÁN CUANDO LO PROHIBA LA LEGISLACIÓN APLICABLE. SI UN TRIBUNAL CONSIDERA QUE ALGUNA DE LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO ES APLICABLE, LA(S) LIMITACIÓN(ES) CONSIDERADA(S) INAPLICABLE(S) SE PRORROGARÁ(N) POR EL TIEMPO MÍNIMO NECESARIO PARA QUE LA(S) LIMITACIÓN(ES) SEA(N) APLICABLE(S).

17. Renuncia al derecho a un juicio con jurado y a cualquier derecho a proceder sobre una base colectiva, representativa, masiva, consolidada o coordinada para los clientes de la Clase Empresarial. Esta Sección 17 se aplicará únicamente a los clientes de la Clase Empresarial. **TANTO USTED COMO CENTURYLINK RENUNCIAN AL DERECHO A UN JUICIO CON JURADO EN SUS RECLAMACIONES.** Por medio de este Acuerdo, tanto usted como CenturyLink renuncian a cualquier derecho a perseguir cualquier disputa y reclamación sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada. Sin limitar la generalidad del requisito de que las disputas y reclamaciones sean perseguidas y resueltas en los tribunales únicamente de forma individual, es una violación de este acuerdo que dos o más demandantes (1) persigan sus reclamaciones en una sola acción judicial, o (2) intenten resolver simultáneamente sus disputas, a menos que los dos demandantes sean titulares conjuntos de la misma cuenta de CenturyLink.

18. Limitación del tiempo para presentar cualquier reclamación, disputa o demanda para los clientes de la clase empresarial. Esta Sección 18 se aplicará sólo a los Clientes de la Clase Empresarial. USTED DEBE NOTIFICAR A CENTURYLINK CUALQUIER DESACUERDO QUE SURJA DE ESTE ACUERDO O QUE SE RELACIONE CON EL MISMO TAN PRONTO COMO SEA CONOCIDO, PERO EN TODO CASO DENTRO DE LOS 6 MESES DESPUÉS DE HABERSE CONOCIDO. POR EJEMPLO, SI USTED DISPUTA CUALQUIER CARGO EN SU FACTURA, DEBE NOTIFICAR A CENTURYLINK DE LA DISPUTA DENTRO DE LOS 6 MESES DE LA FECHA DE SU FACTURA. USTED ACEPTA TODOS LOS CARGOS NO DISPUTADOS DENTRO DE LOS 6 MESES DE SU FACTURA DISPUTADA. CUALQUIER DEMANDA QUE SURJA DE O ESTÉ RELACIONADA CON ESTE ACUERDO DEBE SER PRESENTADA DENTRO DE UN AÑO DESPUÉS DE QUE SURJA LA CAUSA DE LA ACCIÓN. LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLICARÁN CUANDO ESTÉN PROHIBIDAS POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE. SI UN TRIBUNAL CONSIDERA QUE ALGUNA DE LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO ES APLICABLE, LA(S) LIMITACIÓN(ES) DECLARADA(S) INAPLICABLE(S) SE AMPLIARÁ(N) POR EL TIEMPO MÍNIMO NECESARIO PARA QUE LA(S) LIMITACIÓN(ES) SEA(N) APLICABLE(S).

19. Notificaciones. Salvo que se estipule lo contrario en el presente documento, todas las notificaciones a CenturyLink deben ser por escritas y enviadas a 931 14th Street, 9th Floor, Denver, CO 80202; Attn.: Legal Department. Salvo que se estipule lo contrario en el presente documento, usted acepta que toda la notificación requerida le será proporcionada a través de uno o más de los siguientes: correo, mensaje en la factura, folleto en la factura, tarjeta postal, carta, llamada a el número telefónico de facturación o por correo electrónico a la dirección de correo electrónico que usted proporcione cuando solicite el Servicio o el Equipo, o en un momento posterior. Usted acepta proporcionar a CenturyLink con cualquier y todo cambio a su dirección de correo electrónico comunicándose con CenturyLink por medio de los métodos descritos en los siguientes sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de Clientes/Residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#) (cuentas de Pequeños Negocios, disponible sólo en inglés), o a [Servicio al Cliente Estratégico y para Empresas](#) (cuentas Grandes/Empresariales/Negocios Globales y Gubernamentales). Si no proporciona la información actualizada de la dirección de correo electrónico a CenturyLink, usted acepta que las notificaciones enviadas a la dirección de correo electrónico proporcionada por usted serán consideradas como recibidas por usted.

Salvo que se estipule lo contrario en el presente documento, todas las notificaciones se considerarán entregadas: (a) cuando se entrega personalmente al destinatario arriba mencionado; (b) tres días hábiles después de envió por correo postal regular; (c) cuando se entrega a través de correo mensajería urgente; o (d) cuando se envía electrónicamente a la dirección de correo electrónico que proporcionó.

20. Supremacía.

(a) Para los clientes que no son de la Clase Empresarial:

(i) En caso de cualquier inconsistencia entre este Acuerdo y cualquier otro documento intercambiado entre usted y CenturyLink relacionado con el Servicio, el Software o el Equipo, las disposiciones de este Acuerdo prevalecerán.

(ii) En caso de cualquier inconsistencia entre las Secciones 13 y 16 de este Acuerdo y las limitaciones de responsabilidad y las disposiciones de resolución de disputas de cualquier otro acuerdo entre usted y CenturyLink o cualquiera de sus afiliados, las Secciones 13 y 16 de este Acuerdo prevalecerán. La única excepción a lo anterior es que si usted está sujeto a este Acuerdo y al Acuerdo de Suscripción al Servicio Telefónico Digital Domiciliario de CenturyLink®, entonces la Sección 13(d) del Acuerdo de Suscripción al

Servicio Telefónico Digital Domiciliario de CenturyLink será tratada como una limitación adicional de responsabilidad; y

(iii) En el caso de que cualquier otro acuerdo entre usted y CenturyLink o cualquiera de sus afiliados no contenga limitaciones de responsabilidad o disposiciones de resolución de disputas, las Secciones 13 y 16 de este Acuerdo prevalecerán en la mayor medida permitida por la ley.

(b) Para los clientes de la Clase Empresarial:

(i) En caso de cualquier inconsistencia entre este Acuerdo y cualquier otro documento intercambiado entre Usted y CenturyLink relacionado con el Servicio, el Software o el Equipo, el orden de prioridad para resolver cualquier inconsistencia será el siguiente: su acuerdo maestro de servicio o un vehículo de contratación gubernamental aprobado por CenturyLink y cualquier otro documento adjunto o expresamente incorporado al mismo, y luego este Acuerdo.

(ii) A pesar de cualquier otra disposición en este Acuerdo, la Sección 16 de este Acuerdo no se aplicará, y cualquier disposición de resolución de disputas de cualquier otro acuerdo entre usted y CenturyLink o cualquiera de sus afiliados prevalecerá.

21. Acuerdo Completo.

(a) Para los clientes que no sean de la Clase Empresarial, este Acuerdo, junto con los otros acuerdos, divulgaciones y políticas e información publicada a la que se hace referencia en este documento, constituye el acuerdo completo entre usted y CenturyLink con respecto al objeto de este Acuerdo, y sustituye todos los acuerdos o entendimientos orales o escritos anteriores o contemporáneos relacionados con el objeto de este Acuerdo.

(b) Para cualquier cliente de la Clase Empresarial, este Acuerdo, junto con los otros acuerdos, divulgaciones y políticas e información publicada a la que se hace referencia en este documento, constituye el acuerdo completo entre usted y CenturyLink con respecto al tema de este Acuerdo, y sustituye todos los acuerdos o entendimientos orales o escritos anteriores o contemporáneos entre usted y CenturyLink en relación con el tema de este Acuerdo.

22. Ley aplicable. Este Acuerdo y cualquier disputa, reclamación, acción y demanda que surja de o esté relacionada con este Acuerdo se regirá por la ley del estado en el que usted recibe los Servicios que son objeto de la disputa, reclamación, acción o demanda.

23. General. Si algún término o disposición del presente Acuerdo se considera inválido, ilegal o inaplicable, dicho término o disposición se interpretará de la forma más parecida posible a la intención original de las partes y los restantes términos y disposiciones permanecerán en vigor. El hecho de que ninguna de las partes insista en el estricto cumplimiento de alguna de las disposiciones del presente Acuerdo se interpretará como una renuncia a cualquiera de sus derechos en virtud del mismo. Todos los términos y disposiciones de este Acuerdo que, por su naturaleza, deban sobrevivir a la terminación de este Acuerdo, lo harán. Usted acepta que no acosará, amenazará o se comportará de manera verbal o físicamente amenazante o abusiva hacia cualquier empleado, proveedor, contratista o agente de CenturyLink en cualquier momento. CenturyLink se reserva el derecho de terminar sus Servicios, Software y Equipo sin previo aviso en caso de tal comportamiento.

Cuando la ley lo exija, a los clientes que cancelen su Servicio dentro de los primeros tres días, o siete días, según sea el caso, después de la aceptación de este Acuerdo, se les reembolsarán todos los cargos incurridos con respecto a su cuenta.