CONTRATO DE COMCAST PARA LOS SERVICIOS RESIDENCIALES

ACERCA DE ESTE CONTRATO, NUESTROS SERVICIOS Y SUS DERECHOS
La compañía operativa subsidiaria de Comcast Corporation que (i) es propietaria y/o opera el sistema de televisión por cable en su área, y/o (ii) la subsidiaria que es la proveedora del servicio de Digital Voice de XFINITY o del servicio de Unlimited Select y Local Select ("Comcast", "nosotros", "nos" o "nuestro") le suministrarán a usted ("usted", "su" o "Cliente") el servicio(s) de XFINITY® según los términos y condiciones presentados en este Contrato para los Servicios Residenciales (el "Contrato") y la ley pertinente. Para los fines de este Contrato, "afiliada" significa cualquier entidad que controla, es controlada o está bajo control común con Comcast Corporation. El Servicio(s) puede incluir, pero sin limitarse a ello, el servicio de televisión por cable de XFINITY TV ("XFINITY Video"), el servicio de XFINITY Internet incluyendo XFINITY WiFi ("XFINITY Internet") y el servicio de XFINITY Voice o Unlimited Select y Local Select (aquí colectivamente "XFINITY Voice" CON EXCEPCIONES LIMITADAS PARA UNLIMITED SELECT Y LOCAL SELECT SEGÚN SE INDICA DE LO CONTRARIO ABAJO) (cada uno un "Servicio" y, colectivamente, los "Servicios"). Los Servicios no incluyen los sitios web que posee o controla Comcast, tales como Comcast.com, Comcast.net, Xfinity.com o XfinityTV.com. Esos sitios web tienen sus propios términos de servicio y políticas que son accesibles directamente desde esos sitios.
Salvo que este Contrato o la ley pertinente especifiquen lo contrario, nosotros le daremos treinta (30) días de aviso antes de realizar cualquier cambio importante a este Contrato. Si usted considera que el cambio es inaceptable, tiene el derecho a cancelar su(s) Servicio(s). Sin embargo, si usted continúa recibiendo Servicio(s) después de la finalización del período de notificación (la "Fecha de entrada en vigencia") del cambio, se considera que ha aceptado los cambios. Por ninguna razón puede usted modificar este Contrato haciendo cambios escritos a máquina, a mano o de alguna otra manera.
Nota: Este Contrato contiene una cláusula de arbitraje obligatorio en la Sección 13 que afecta sus derechos según este Contrato con respecto a todos los Servicios. Estos términos y condiciones están sujetos a las tarifas y guías de servicio pertinentes.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

1. **ACEPTACIÓN DE ESTE CONTRATO**
   Si usted usa el/los Servicio(s) o indica de alguna otra manera su aceptación afirmativa de dichos términos, usted habrá aceptado este Contrato y habrá de estar sujeto a sus términos.
2. **CARGOS Y FACTURACIÓN**
   a. **Cargos, tarifas e impuestos que usted debe pagar.** Usted está de acuerdo en pagar todos los cargos asociados con el/los Servicio(s), incluyendo, sin límite alguno, los cargos de instalación y llamadas de servicio, los cargos de servicio mensuales, los cargos por el equipo de XFINITY (según se lo define más adelante), los cargos medidos y por llamada, los impuestos y tarifas federales, estatales y locales pertinentes (como se los designe), las tarifas reguladoras de recuperación para las tarifas y evaluaciones gubernamentales municipales, estatales y federales impuestas a Comcast, los tarifas permitidas y los cargos de recuperación de costos o cualquier programa en el que participe Comcast, incluyendo, sin límite alguno, el acceso público, educativo y gubernamental, servicio universal, servicios de relé de telecomunicaciones para las personas con problemas visuales y auditivos, acceso a derechos de paso y programas que funcionan con el sistema de 911/E911 y toda tarifa u obligaciones de pago impuestas por cuerpos gubernamentales o semigubernamentales para la venta, instalación, uso o suministro de el/los Servicio(s). **USTED ES RESPONSABLE DEL PAGO DE TODA TARIFA O IMPUESTOS QUE IMPONGA EL GOBIERNO Y QUE SEAN PERTINENTES DE MANERA RETROACTIVA.** Nosotros le suministraremos un notificación y una fecha de entrada en vigencia de

cualquier cambio en nuestros precios o tarifas, a menos que el cambio en el precio esté relacionado con un cambio en los impuestos, tarifas o evaluaciones gubernamentales o casi gubernamentales, en cuyo caso podríamos optar por no suministrar una notificación a menos que lo exija la ley pertinente. No todas las tarifas se aplican a todos los Servicios.

- **Para los clientes de XFINITY Video.** La información de los precios de XFINITY Video está incluida en nuestro paquete de bienvenida.
- **Para los clientes de XFINITY Internet.** La información de los precios de XFINITY Internet está disponible en www.comcast.com (o en un sitio diferente si así se lo notificamos).
- **Para los clientes de XFINITY Voice.** La información de los precios de XFINITY Voice está disponible en www.comcast.com/voice/terms-of-service (o en un sitio diferente si así se lo notificamos).
- **Para los clientes de un período mínimo.** Si usted ha accedido al acuerdo de un período mínimo, su precio por los Servicios será el especificado en el acuerdo de un período mínimo.

b. Cómo le facturamos. A menos que usted esté sujeto al acuerdo de un período mínimo, el/los Servicio(s) se le suministran de mes a mes. **Si usted está recibiendo Servicio(s) a un precio de prueba o introducción, puede cancelar su(s) Servicio(s) al final del período de prueba o introducción llamando al centro de atención al cliente de Comcast de su zona.** Por lo general, le facturaremos mensualmente, por adelantado, por los cargos de servicio recurrente, cargos por el equipo y tarifas. **USTED TIENE QUE PAGAR EL DÍA O ANTES DEL DÍA EN QUE INSTALAMOS CUALQUIERA O TODOS LOS SERVICIOS, LOS CARGOS DE SERVICIO DEL PRIMER MES, LOS CARGOS POR EL EQUIPO DE XFINITY, CUALQUIER DEPÓSITO Y CUALQUIER CARGO DE INSTALACIÓN.** Tal vez, la primera factura incluya los cargos prorrateados desde la fecha en que usted comenzó a recibir los Servicios, así como los cargos mensuales recurrentes para el siguiente mes y los cargos por los servicios no recurrentes que haya recibido. Se le podrían facturar algunos Servicio(s) individualmente después de habérselos suministrado; estos incluyen cargos medidos y por llamada (según lo explicamos más adelante) y los cargos por películas y eventos de Pay-Per-View, televisión interactiva, y comercio electrónico. Si usted recibe Servicio(s) bajo una promoción, después de que finalice el período promocional, se aplicarán los cargos normales por los Servicios.

Aceptando un pago parcial, nosotros no renunciamos a nuestros derechos a recaudar el saldo total que se nos debe. Aplicaremos el pago parcial a los cargos pendientes en las sumas y proporciones que determinemos.

- **Para los clientes de XFINITY Voice.** Si usted paga una tarifa mensual fija por su plan de llamadas, esa tarifa tal vez no cubra cierto tipo de llamadas. Esa clase de llamadas excluidas se le cobran en base a cada llamada (por ejemplo: servicios de operador) o midiéndolas (por ejemplo: las llamadas internacionales).

  Por lo general, con propósitos de facturación, una llamada medida comienza cuando la persona a la que llama o un dispositivo automático para responder llamadas (como un contestador automático o máquina de fax) atienden la llamada; finaliza cuando una de las partes desconecta la llamada. Sin embargo, algunas compañías (por ejemplo: aquellas encargadas de las llamadas en países en el extranjero) cobran por una llamada completada cuando suena la línea de la persona a la que llama o después de una cierta cantidad de timbres. Si dicha compañía le cobra a Comcast, sus afiliados o proveedores como si su llamada hubiera sido contestada por la parte a la que llama, Comcast le va a cobrar por una llamada completada.

  Las llamadas medidas se registran en minutos enteros, con los minutos parciales redondeados hasta alcanzar el siguiente minuto entero. Si el cargo por la llamada medida o por impuestos o recargos incluye la fracción de un centavo, se redondea la fracción hasta alcanzar el centavo entero más cercano. Si desea información sobre los cargos por llamada y el cronometraje de los cargos de llamadas medidas, visite www.comcast.com/voice/terms-of-service.

  Si sus cargos de uso de XFINITY Voice exceden los cargos promedio para uso

residencial, nosotros podremos: (i) requerir que usted haga pagos por adelantado por su servicio de XFINITY Voice, de los cuales descontaremos cualquier saldo pendiente en su cuenta; (ii) establecer un límite de crédito para cargos de uso y/o de funciones de XFINITY Voice; y/o (iii) restringir el servicio o las funciones de XFINITY Voice. Si usted excede su límite de crédito, nos reservamos el derecho a suspender el servicio de XFINITY Voice y a requerirle el pago de los cargos de uso adeudados en su cuenta. Nuestras facturas impresas para XFINITY Voice contienen sólo un resumen de los cargos. La información detallada está disponible por un período limitado en una porción de nuestro sitio web protegida por una contraseña. Si desea un copia impresa del registro de las llamadas interurbanas salientes relacionadas con su factura más reciente, usted puede llamar al 1-800-XFINITY. Tal vez haya un cargo adicional por estas copias impresas, salvo que la ley pertinente requiera lo contrario.

c. **Los cargos de terceros que son su responsabilidad.** Usted reconoce que podría incurrir en cargos con proveedores terceros de servicios tales como el tener acceso a servicios en línea, personas a las que llama que cobran por sus servicios telefónicos, la compra o suscripción a otras ofertas por medio del Internet u opciones interactivas en su Servicio de XFINITY Video que son separadas y aparte de los montos que nosotros le cobramos. Usted es el único responsable por dichos cargos pagaderos a terceros, incluyendo todos los impuestos pertinentes. Además, usted es el único responsable por proteger la seguridad de su tarjeta de crédito y otra información personal que les suministre a otros en conexión con dichas transacciones.

d. **Los acuerdos diferentes de facturación.** Comcast podría aceptar suministrar servicios de facturación en nombre de terceros, como el agente de ese tercero. Todos los cargos de terceros son pagaderos conforme a cualquier contrato u otro acuerdo entre usted y el tercero. No seremos responsables por ningún desacuerdo relacionado con esos cargos entre usted y el tercero. Usted tiene que abordar dichos desacuerdos directamente con el tercero.

e. **Los pagos con tarjeta de crédito o cheque.** Si usted usa una tarjeta de crédito para pagar el/los Servicio(s), el uso de la tarjeta está regido por el contrato con el emisor de la tarjeta y usted tiene que consultar ese contrato para conocer sus derechos y responsabilidades como titular de la tarjeta. Si Comcast no recibe el pago del emisor de su tarjeta de crédito o sus agentes, usted está de acuerdo en pagar todos las sumas adeudadas cuando se lo pidan. Si hace pagos con cheques, usted autoriza a Comcast a cobrar su cheque electrónicamente. Usted está de acuerdo en que no puede enmendar o modificar este Contrato con endosos restrictivos (tales como “pagado en su totalidad”) u otras declaraciones o descargos en o acompañando los cheques u otros pagos aceptados por Comcast y que cualquiera de dichas anotaciones no tendrá fuerza legal.

f. **Nuestros recursos si usted no paga o paga con retraso.**

1. **Falta de pago o pagos atrasados:** Si por alguna razón (a) Comcast no recibe el pago por el/los Servicio(s) antes de la fecha de vencimiento del pago o (b) usted paga menos que la suma total adeudada por el/los Servicio(s), se le podrían cobrar tarifas, cargos y evaluaciones relacionadas con la falta de pago o pagos atrasados.
   - **Para los clientes de Maryland. SE IMPONDRÁ UNA TARIFA POR PAGO ATRASADO DEL 10% AL MES POR CUALQUIER CANTIDAD ADEUDADA QUE NO HAYA SIDO PAGADA EN SU TOTALIDAD DESPUÉS DE 45 DÍAS DE LA FECHA EN QUE ENVIAMOS LA FACTURA, EXCEPTO EN LOS CONDADOS DE GARRETT Y ALLEGANY Y EN HANCOCK, MD. No se impondrán más de tres (3) tarifas mensuales por pago atrasado por cualquier pago adeudado vencido, sin importar el periodo durante el cual el pago adeudado permanezca vencido.**
   - **Para los clientes de los condados de Garret y Allegany, Maryland. SE LE IMPONDRÁ UNA TARIFA POR PAGO ATRASADO DE $4.95 POR MES POR CADA CUENTA QUE NO HAYA SIDO PAGADA EN SU TOTALIDAD DESPUÉS DE PASADOS 45 DÍAS DESDE LA FECHA EN QUE SE ENVIÓ LA FACTURA.**
   - **Para los clientes de Hancock, Maryland. SE LE IMPONDRÁ UNA TARIFA**

POR PAGO ATRASADO DE $2.00 POR MES POR CADA CUENTA QUE NO HAYA SIDO PAGADA EN SU TOTALIDAD DESPUÉS DE PASADOS 45 DÍAS DESDE LA FECHA EN QUE SE ENVIÓ LA FACTURA.

2. **Las tarifas no son consideradas intereses o multas:** Comcast no vaticina que usted no va a pagar puntualmente el/los Servicio(s), y no extendemos crédito a los clientes. Toda tarifa, cargos y evaluaciones adeudados por falta de pago o pago atrasado son cláusulas de liquidación de daños y perjuicios que tienen la intención de ser un cálculo razonable anticipado de nuestros costos resultantes de su falta de pago o pago atrasado. Es difícil calcular esos costos o predecir cuando establecemos dichas tarifas, cargos y evaluaciones porque no podemos saber por anticipado: (a) si usted va a pagar puntualmente el/los Servicio(s), si es que lo hace alguna vez; (b) si paga con retraso, cuándo va a realmente pagar; y (c) en qué gastos vamos a incurrir debido a su falta de pago o pago atrasado.
3. **Los gastos de cobranza:** Si usamos una agencia de cobranza o un abogado para cobrar el dinero que usted nos debe, usted está de acuerdo en pagar los gastos razonables de cobranza. Estos gastos incluyen, sin límite alguno, cualquier tarifa de una agencia de cobranza, honorarios razonables de abogados y los gastos de arbitraje o de tribunal.
4. **Suspensión o desconexión:** Si usted no paga todo el monto adeudado por alguno o todos los Servicio(s), Comcast, a su exclusivo criterio de acuerdo con la ley pertinente y sujeto a ella, puede suspender o desconectar alguno o todos los Servicios que usted recibe.

g. **Las tarifas de reconexión y cargos relacionados.** Si usted reanuda Servicio(s) después de una suspensión, podríamos requerir que pague una tarifa de reconexión. Si restablece cualquiera o todos los Servicios después de la desconexión, podríamos requerirle que pague una tarifa de instalación y/o una tarifa de activación del servicio. Estas tarifas son además de los cargos vencidos y otras tarifas. La reconexión de el/los Servicio(s) está sujeta a nuestras políticas de crédito, este Contrato y la ley pertinente.

h. **Nuestro derecho a realizar indagaciones de crédito. USTED AUTORIZA A COMCAST A REALIZAR INDAGACIONES DE CRÉDITO Y A RECIBIR INFORMACIÓN DE OTROS SOBRE SU EXPERIENCIA DE CRÉDITO, DE INGRESAR ESTA INFORMACIÓN EN SU ARCHIVO, Y DE DIVULGAR ESTA INFORMACIÓN ACERCA DE USTED A TERCEROS APROPIADOS CON PROPÓSITOS COMERCIALES RAZONABLES.** Comcast no va a discriminar en la aplicación de sus indagaciones de crédito y política de depósito en base a raza, color, sexo, credo, religión, nacionalidad, orientación sexual o estado civil. Toda evaluación de riesgo llevada a cabo por Comcast o su agencia de crédito de terceros será hecha de acuerdo con los requisitos de todas las leyes estatales y federales pertinentes.

i. **Sus responsabilidades acerca de las preguntas de facturación.** Sujeto a la ley pertinente, si usted tiene la intención de cuestionar un cargo o solicitar un crédito de facturación, tiene que contactar a Comcast dentro de los sesenta (60) días de la fecha de la factura. Usted renuncia a toda polémica o crédito que no haya reportado dentro de los sesenta (60) días.
   - **Para los clientes de Sacramento, California.** Si hay errores de facturación u otras solicitudes de crédito, usted nos tiene que informar de ello dentro de los sesenta (60) días desde el momento en que usted recibió la factura que desea corregir, salvo que la ley pertinente estipule un período más extenso al que no se puede renunciar o modificar de otra manera. Nosotros investigaremos y responderemos a todas las quejas dentro de los cinco (5) días de haber recibido la queja. En algunos casos, una investigación puede requerir la búsqueda de registros históricos lo que podría llevar hasta 14 días hábiles. Si usted cree que se hizo un pago que no fue acreditado a su cuenta, podría requerirse una copia del cheque o giro postal cancelados y la suma disputada podría ser puesta de lado hasta catorce (14) días mientras usted reúne esa documentación.

3. DEPÓSITOS REEMBOLSABLES

Tal vez le pidamos que pague un depósito reembolsable cuando activa el o los Servicios, si agrega Equipo y/o Servicio(s) de XFINITY o si no paga cualquier suma cuando ella vence. Si desconectamos su(s) Servicio(s), o si se nos requiere según la ley pertinente que le reembolsemos el depósito, le devolveremos dentro de los cuarenta y cinco (45) días, o según lo especifique de otro modo la ley pertinente, una suma igual al depósito(s) que usted pagó (sin intereses salvo que la ley requiera lo contrario) menos toda suma adeudada en su cuenta (incluyendo, sin límite alguno, todas las sumas que debe por el/los Servicio(s) o por cualquier Equipo de XFINITY que haya sido dañado, modificado o que no haya sido devuelto).

- **Para los clientes de Prince Georges, Maryland.** Si desconectamos su(s) Servicio(s) o si se nos requiere según la ley pertinente que le reembolsemos el depósito, le devolveremos dentro de los treinta (30) días o su siguiente ciclo de facturación, según cuál venga primero, una suma igual al depósito(s) que usted pagó (sin intereses salvo que la ley requiera lo contrario) menos toda suma adeudada en su cuenta (incluyendo, sin límite alguno, todas las sumas que debe por el/los Servicio(s) o por cualquier Equipo de XFINITY que haya sido dañado, modificado o que no haya sido devuelto).

4. CAMBIOS A LOS SERVICIOS

Sujeto a la ley pertinente, nosotros tenemos el derecho a cambiar nuestros Servicios, el Equipo de XFINITY y las tasas o cargos en cualquier momento con o sin previo aviso. También podemos volver a cambiar, borrar, agregar o cambiar de otro modo la programación o funciones u ofertas contenidas en el/los Servicio(s), incluyendo, sin límite alguno, el contenido, la funcionalidad, las horas de disponibilidad, los requisitos del equipo del cliente, la velocidad, y las limitaciones de velocidad del flujo de información de retorno y del flujo de los datos de una computadora remota a la suya. Si le damos aviso, podríamos suministrarlo en su factura mensual, como encarte de la factura, en un correo electrónico, en un periódico o en otras comunicaciones permitidas por la ley pertinente. Si usted considera que un cambio en el Servicio o Servicios es inaceptable, tiene derecho a cancelar su(s) Servicio(s). Sin embargo, si usted continúa recibiendo Servicio(s) después del cambio, esto se habrá de constituir en su aceptación del cambio.

5. ACCESO A SU EDIFICIO Y AL EQUIPO DEL CLIENTE

a. **Edificio.** Usted está de acuerdo en permitirnos a nosotros y nuestros agentes el derecho a ingresar en su propiedad en la que se habrán de suministrar el/los Servicio(s) y/o Equipo de XFINITY (el “Edificio”) en horas razonables, con el propósito de instalar, configurar, mantener, inspeccionar, mejorar, reemplazar y quitar el/los Servicio(s) y/o el Equipo de XFINITY usado para recibir cualquiera de los Servicios. Usted nos garantiza que es el propietario del Edificio o que tiene la autoridad de darnos acceso a él. Si usted no es el propietario del Edificio, es responsable de obtener cualquier aprobación necesaria del propietario que nos permita a nosotros y nuestros agentes ingresar al Edificio para llevar a cabo las actividades especificadas anteriormente. Además, usted está de acuerdo en suministrarnos a nosotros y nuestros agentes, si se lo pedimos, el nombre, dirección y número de teléfono del propietario y/o evidencia de que el propietario lo ha autorizado para concedernos la entrada a nosotros y nuestros agentes al Edificio.
   - **Para los clientes de la zona de la bahía oeste de California y San Francisco, California.** Si no concurrimos a una cita, le abonaremos en su cuenta una instalación gratis o llamada de servicio sin cargo alguno si la cita era para una instalación o llamada de servicio para lo cual tenía que cobrarse una tarifa o un crédito mínimo de $20.
   - **Para los clientes de Sacramento, California.** Si no concurrimos a una cita, le abonaremos en su cuenta un mes del Básico Limitado hasta un crédito máximo igual a un mes del precio de Standard Cable.

b. **Equipo del Cliente.** El “Equipo del Cliente” significa el software, hardware o servicios que usted elige usar en conexión con el/los Servicio(s) o Equipo de XFINITY. Usted está de acuerdo en permitirnos a nosotros y nuestros agentes el derecho a insertar tarjetas de cable y otro hardware en el Equipo del Cliente, enviar software, firmware y/u otros programas al Equipo del Cliente e instalar, configurar, mantener, inspeccionar y mejorar el Equipo del Cliente y el Equipo de XFINITY. Usted nos garantiza que es el propietario

del Equipo del Cliente o que tiene la autoridad de darnos acceso a él. Si usted no es el propietario del Equipo del Cliente, es responsable de obtener cualquier aprobación necesaria del propietario que nos permita a nosotros y nuestros agentes tener acceso al Equipo del Cliente para llevar a cabo las actividades especificadas anteriormente. Además, usted está de acuerdo en suministrarnos a nosotros y nuestros agentes, si se lo pedimos, el nombre, dirección y número de teléfono del propietario y/o evidencia de que el propietario lo ha autorizado para concedernos el acceso a nosotros y nuestros agentes al Equipo del Cliente para llevar a cabo las actividades especificadas anteriormente.

6. MANTENIMIENTO Y PROPIEDAD DEL EQUIPO Y DEL SOFTWARE

a. Equipo de XFINITY. El "Equipo de XFINITY" significa cualquier equipo provisto por Comcast tal como pasarelas, *routers*, módems por cable, módems aptos para teléfono, pasarelas y *routers* inalámbricos, CableCARDs, convertidores, adaptadores digitales, controles remoto y cualquier otro equipo que nosotros o nuestros agentes le hayamos provisto o alquilado, excluyendo el equipo que usted le haya comprado a Comcast y el Equipo del Cliente. El equipo de XFINITY también incluye todo software, firmware u otros programas contenidos dentro del Equipo del Cliente o del Equipo de XFINITY. Usted está de acuerdo en que todo el Equipo de XFINITY nos pertenece a nosotros y a otros terceros y no se lo considerará como parte integrante o parte alguna del Edificio. Usted está de acuerdo en usar el Equipo de XFINITY sólo para el Servicio(s) de conformidad con este Contrato. Nosotros podemos quitar o cambiar el Equipo de XFINITY a nuestro criterio en cualquier momento en que el Servicio(s) esté activo o después de la finalización de su(s) Servicio(s). Usted admite y está de acuerdo en que cuando agregamos o quitamos o cambiamos algo en el Equipo de XFINITY, esto podría interrumpir su(s) Servicio(s). Usted no puede vender, alquilar, abandonar o regalar el Equipo de XFINITY, o permitir que otro proveedor de servicios de video, de Internet de banda ancha (datos de alta velocidad) o de teléfono use el Equipo de XFINITY. El Equipo de XFINITY sólo puede usarse en el Edificio. Ante su pedido, podríamos reubicar el Equipo de XFINITY en el Edificio por un cargo adicional en un momento conveniente para usted y para nosotros. USTED ENTIENDE Y RECONOCE QUE SI INTENTA INSTALAR O USAR EL EQUIPO DE XFINITY O LOS SERVICIOS EN UN LUGAR QUE NO SEA EL EDIFICIO, LOS SERVICIOS PODRÍAN NO FUNCIONAR O PODRÍAN FUNCIONAR INADECUADAMENTE. Usted está de acuerdo en que no va a permitir que nadie más que Comcast y sus agentes le hagan el mantenimiento al Equipo de XFINITY. Nosotros sugerimos que el Equipo de XFINITY en su poder sea cubierto por su seguro de propietario o inquilino de la vivienda o por algún otro seguro. Usted será directamente responsable por la pérdida, reparación, reemplazo y otros costos, daños y perjuicios, tarifas y cargos si no nos devuelve el Equipo de XFINITY en buenas condiciones.

b. Equipo del Cliente.

1. **Responsabilidad:** Comcast no tiene ninguna responsabilidad por la operación o apoyo, mantenimiento o reparación de cualquier Equipo del Cliente incluyendo, pero sin limitarse a ello, el Equipo del Cliente al que Comcast o un tercero le envió software, firmware u otros programas.
   - **Para los clientes de XFINITY Video, XFINITY Internet y XFINITY Voice.** Usted está de acuerdo en que al usar el Servicio(s), usted le permite y autoriza a (i) Comcast, sus agentes autorizados y fabricantes del equipo a enviar actualizaciones del código al Equipo de XFINITY y al Equipo del Cliente, incluyendo, pero sin limitarse a ello, módems de cable, televisiones digitales interactivas con CableCARDs y módems aptos para teléfono en cualquier momento en que se considere necesario hacerlo como parte del Servicio(s) y a (ii) Comcast y sus agentes autorizados usar el Equipo de XFINITY, el Equipo del Cliente y el Cableado Interior conectado con nuestra red de cable para proveer el Servicio(s) a usted y a otros, incluyendo, pero sin limitarse a ello, el XFINITY Internet WiFi Home Hotspot ("HHS"). Tales actualizaciones del código podrían cambiar, agregar o quitar funciones o funcionalidad de dicho equipo o del Servicio(s).
   - **Para los clientes de XFINITY Internet y XFINITY Voice.** Usted puede encontrar

los requisitos técnicos mínimos actuales de Comcast y otros requisitos para los clientes de XFINITY Internet en http://customer.comcast.com/help-and-support/internet y para los clientes de XFINITY Voice en http://customer.comcast.com/help-and-support/phone. Estos requisitos, si así se lo notificamos, podrían estar ubicados en otro sitio. Para usar XFINITY Voice, usted va a necesitar un módem apto para teléfono que cumpla con nuestras especificaciones. En algunas áreas, tal vez le permitamos usar XFINITY Voice con un módem apto para teléfono que usted haya comprado. Según la disponibilidad en su área, usted tiene la opción de instalar el módem apto para teléfono usted mismo o dejar que se lo instale Comcast. Usted está de acuerdo en mantener el módem apto para teléfono enchufado todo el tiempo en un enchufe de energía eléctrica que funcione. Ya sea que el módem de cable, pasarela/*router*, módem apto para teléfono u otro equipo nos pertenezca a nosotros o a usted, tenemos el derecho absoluto, pero no la obligación, de actualizar o cambiar el firmware en estos equipos a distancia o en el Edificio en cualquier momento que lo consideremos necesario o deseable para suministrarle el Servicio(s) de acuerdo con nuestras especificaciones y requisitos.

- **Para los clientes de XFINITY Voice.** Usted entiende y reconoce que la XFINITY Voice podría no apoyar o ser compatible con configuraciones no recomendadas incluyendo, sin límite alguno, los módems aptos para teléfono que no están certificados actualmente por Comcast como compatibles con la XFINITY Voice; Equipo del Cliente, incluyendo, sin límite alguno, equipos no telefónicos de comunicaciones, incluyendo ciertas marcas o modelos de sistemas o aparatos de alarma y seguridad, ciertos dispositivos de control médico, alertas de emergencias personales y dispositivos de arresto domiciliario, ciertas máquinas de fax y ciertos módems de “acceso telefónico”; teléfonos de marcado rotativo, teléfonos de discado por impulsos y modelos de otros equipos de comunicaciones relacionados con la voz tal como un equipo de ramal privado de conmutación automática (PBX), contestadores automáticos y unidades tradicionales de identificación de llamadas. Para usar la XFINITY Voice, usted tiene que suministrar cierto equipo tal como un aparato de teléfono o equivalente, cableado telefónico interior y enchufes y un enchufe eléctrico. CIERTAS MARCAS Y MODELOS DE TELÉFONOS INALÁMBRICOS USAN LA ENERGÍA ELÉCTRICA DE SU CASA. SI HAY UN CORTE EN EL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, EL TELÉFONO INALÁMBRICO DEJARÁ DE FUNCIONAR DURANTE EL APAGÓN, IMPIDIENDO EL USO DE XFINITY VOICE A TRAVÉS DEL TELÉFONO INALÁMBRICO. NO INTENTE CONECTAR USTED MISMO LA XFINITY VOICE AL CABLEADO TELEFÓNICO INTERIOR. Para usar las funciones en línea de XFINITY Voice, donde esas funciones están disponibles, usted tiene que suministrar cierto hardware, tal como una computadora personal, software, un navegador de Internet y acceso a Internet.
- **Para los clientes de Unlimited Select y Local Select.** Usted entiende y reconoce que Unlimited Select y Local Select no funciona ni es compatible con: configuraciones no recomendadas incluyendo, pero sin limitarse a ello, los módems aptos para teléfono que no están certificados actualmente por Comcast como compatibles con Unlimited Select y Local Select; Equipo del Cliente, incluyendo, pero sin limitarse a ello, equipos no telefónicos de comunicaciones, incluyendo ciertos sistemas o aparatos de alarma o seguridad, ciertos dispositivos de control médico, alertas de emergencias personales y dispositivos de arresto domiciliario, ciertas máquinas de fax y ciertos módems de “acceso telefónico”; teléfonos de marcado rotativo, teléfonos de discado por impulsos y modelos de otros equipos de comunicaciones relacionados con la voz tales como equipos de ramal privado de conmutación automática (PBX), contestadores automáticos y unidades tradicionales de identificación de llamadas. Para usar Unlimited Select y Local Select, usted tiene que suministrar cierto equipo tal como un aparato de teléfono o equivalente, cableado telefónico interior y enchufes y un enchufe eléctrico. SI HAY UN CORTE DEL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD A LA RED DE COMCAST EN SU ZONA, SU

UNLIMITED SELECT Y LOCAL SELECT DEJARÁ DE FUNCIONAR DURANTE EL APAGÓN, IMPIDIENDO LAS COMUNICACIONES QUE ENTRAN O SALEN HACIA O DESDE LOS SISTEMAS O APARATOS CONECTADOS CON UNLIMITED SELECT Y LOCAL SELECT, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A ELLO, ALARMAS DEL HOGAR O SISTEMAS DE SEGURIDAD DEL HOGAR, DISPOSITIVOS DE CONTROL MÉDICO, APARATOS DE ALERTA DE EMERGENCIAS PERSONALES O DISPOSITIVOS DE ARRESTO DOMICILIARIO. NO INTENTE CONECTAR USTED MISMO UNLIMITED SELECT Y LOCAL SELECT AL CABLEADO TELEFÓNICO INTERIOR. Para usar las funciones en línea de Unlimited Select y Local Select, donde esas funciones están disponibles, usted tiene que suministrar cierto hardware, tal como una computadora personal, software, un navegador de Internet y acceso a Internet.

2. **Las configuraciones no recomendadas:** El Equipo del Cliente que no cumple con las especificaciones técnicas mínimas de Comcast u otras especificaciones constituye una "Configuración No Recomendada". NI COMCAST NI NINGUNO DE SUS AFILIADOS, PROVEEDORES O AGENTES GARANTIZAN QUE UNA CONFIGURACIÓN NO RECOMENDADA LE PERMITA INSTALAR, TENER ACCESO, OPERAR O USAR CON ÉXITO EL/LOS SERVICIO(S). USTED RECONOCE QUE DICHA INSTALACIÓN, ACCESO, OPERACIÓN O USO PODRÍA IMPEDIR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE FUNCIONARA O PODRÍA OCASIONARLE UN DAÑO AL EQUIPO DEL CLIENTE, A USTED, A SU EDIFICIO O AL EQUIPO DE XFINITY. NI COMCAST NI SUS AFILIADOS, PROVEEDORES O AGENTES TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR DICHA FALLA O DAÑO. Comcast se reserva el derecho a negarle apoyo al cliente para los servicios y a finalizar el o los Servicio(s) si usted usa una Configuración No Recomendada.
3. **Los aparatos no autorizados o manipulación:** Usted está de acuerdo en no conectar o ayudar a cualquier otra persona para que conecte cualquier aparato no autorizado a nuestra red de cable, al Equipo de XFINITY o a el/los Servicio(s). Si usted hace o ayuda a cualquier persona para que haga una conexión o modificación no autorizada al Equipo de XFINITY o a el/los Servicio(s) o a cualquier parte de nuestra red de cable, nosotros podríamos finalizar su(s) Servicio(s) y obtener compensación por los daños y perjuicios que podrían resultar de sus acciones.
   Usted está también de acuerdo en que no sujetará nada al Cableado Interior, al Equipo de XFINITY o al Equipo del Cliente, ya sea instalado por nosotros o por usted, que a solas o en conjunto afecte la integridad de nuestra red de cable o reduzca la calidad o potencia de la señal de nuestra red de cable o que produzca una pérdida de señal. También está de acuerdo en que podríamos obtener compensación por los daños y perjuicios debido a su manipulación de cualquier Equipo de XFINITY o cualquier otra parte de nuestra red de cable o de recibir Servicios(s) no autorizados. Usted está de acuerdo en que sería difícil, si no imposible, calcular exactamente las ganancias que se han perdido a causa de haber usted recibido Servicio(s) no autorizados o de la manipulación del Equipo de XFINITY o nuestra red de cable. Por lo tanto, usted está de acuerdo en pagarnos como multa, la suma de $500.00 por aparato usado para recibir el/los Servicio(s) no autorizados además de nuestros gastos para reemplazar cualquier Equipo de XFINITY modificado, dañado o no devuelto u otro equipo de Comcast, incluyendo cualquier gasto incidental. La recepción no autorizada de el/los Servicio(s) puede tener como resultado también multas penales y/o encarcelamiento.
   - **Para los clientes de XFINITY Voice.** Usted será responsable por todo el uso autorizado y no autorizado de XFINITY Voice en el Edificio. Usted está de acuerdo en notificarnos de inmediato por escrito o llamando al 1-800-XFINITY durante el horario normal de atención al público si su módem apto para teléfono ha sido robado o si su(s) Servicio(s) han sido robados o usados sin su autorización. Cuando llame o escriba, debe suministrarnos su número de cuenta y una descripción detallada de las circunstancias del robo de su módem apto para teléfono o uso no autorizado de XFINITY Voice. Si no nos notifica de manera oportuna, les podríamos poner término a su(s) Servicio(s) sin ningún aviso y usted podría incurrir en cargos adicionales.

c. **Cableado Interior.** Usted puede instalar cableado dentro de su Edificio ("Cableado

Interior”), tal como instalaciones adicionales de cables y enchufes, siempre y cuando no interfiera con el funcionamiento normal de nuestra red de cable. Si usted nos pide que instalemos el Cableado Interior, le cobraremos por ese servicio. Sin importar quién lo haya instalado, nosotros consideramos que el Cableado Interior le pertenece a usted o a quien sea que le pertenezca el Edificio. De acuerdo con esto, usted es responsable por el arreglo y mantenimiento del Cableado Interior, a menos que usted y Comcast se hayan puesto de acuerdo de lo contrario por escrito. (Si usted no es el propietario del Edificio, contacte al dueño de la casa o administrador del edificio en lo concerniente a la instalación, arreglo o mantenimiento del Cableado Interior.) Si usted nos pide que arreglemos o mantengamos el Cableado Interior, nosotros le cobraremos por ese servicio.

- **Para los clientes de Sacramento, California.** Comcast será responsable del arreglo de cualquier defecto del Cableado Interior instalado por Comcast durante los treinta (30) días siguientes a las nuevas instalaciones residenciales de video.
- **Para los clientes de XFINITY Voice.** Excepto lo descrito más adelante, usted puede usar la XFINITY Voice con el Cableado Interior de su teléfono, siempre y cuando tengamos un acceso razonable a él y usted tenga el derecho a darnos el acceso. Si desea que le conecten el módem apto para teléfono al Cableado Interior de su teléfono, le recomendamos que un técnico de Comcast realice la instalación. Para hacer esa conexión, tenemos que primero desconectar el Cableado Interior de su teléfono de la red de su compañía de teléfono existente, lo cual podría desactivar cualquier servicio que usted reciba de ella. Si usted mismo instala la XFINITY Voice (allí donde la autoinstalación es una opción), tendría que conectar el módem apto para teléfono a un teléfono inalámbrico, no directamente al Cableado Interior de su teléfono. Si el módem apto para teléfono está conectado al Cableado Interior de su teléfono sin desconectar primero el cableado de la red de cualquier compañía de teléfono existente, el módem apto para teléfono podría dañarse y/o la XFINITY Voice podría no funcionar correctamente.

d. Las licencias del software del usuario final. Su uso del software, firmware y otros programas contenidos dentro del Equipo de XFINITY, y de cualquier otro software o extensiones de dicho software distribuidos o usados en conexión con los Servicios obedecerán los términos del Contrato de Licencia del Software de Comcast (www.comcast.net/terms/license), y cualquier otro contrato de licencia del usuario final que acompañen a dicho software, ya que tales contratos pueden ser enmendados de vez en cuando. Todos esos contratos están incorporados en este Contrato por referencia. Cuando finaliza este Contrato, también finalizan todas las licencias del usuario final; usted está de acuerdo en destruir en ese momento todas las versiones y copias de todo el software que haya recibido en conexión con los Servicios.

7. USO DE LOS SERVICIOS

Usted está de acuerdo en que el/los Servicio(s) y el Equipo de XFINITY sólo se usarán con fines personales, residenciales y no comerciales, salvo que sea específicamente autorizado por nosotros de lo contrario en forma escrita. Usted no usará el Equipo de XFINITY en ningún momento en ninguna dirección que no sea la del Edificio sin nuestra autorización previa por escrito. Usted está de acuerdo y representa que no va a revender o permitir que otra persona revenda el/los Servicio(s) en su totalidad o en parte. Usted no usará ni permitirá que nadie use el Equipo de XFINITY o Servicio(s) directa o indirectamente, con fines ilegales, incluyendo, sin límite alguno, en desacato de cualquier política publicada de Comcast pertinente a el/los Servicio(s). Está prohibido el uso del Equipo de XFINITY o Servicio(s) para la transmisión, comunicación o almacenamiento de cualquier información, datos o material que transgreda cualquier reglamentación o ley federal, estatal o local de los EE.UU. Usted reconoce que está aceptando este Contrato en nombre de todas las personas que usan el Equipo de XFINITY y/o Servicio(s) en el Edificio y que usted tendrá la sola responsabilidad de garantizar que todos los demás usuarios entienden y acatan los términos y condiciones de este Contrato y todas las políticas pertinentes de Comcast, incluyendo, sin límite alguno, el uso aceptable y las políticas de privacidad. Además, usted reconoce y está de acuerdo en que será el único responsable

de toda transacción, incluyendo, sin límite alguno, las compras realizadas a través o en conexión con el/los Servicio(s). Usted está de acuerdo en indemnizar, defender y eximir de responsabilidad a Comcast y sus afiliados, proveedores y agentes contra todo reclamo y gastos (incluyendo los honorarios razonables de abogados) que surjan del uso de el/los Servicio(s), el Equipo de XFINITY y/o el Equipo del Cliente o del incumplimiento de este Contrato o de cualquiera de las políticas pertinentes de Comcast por parte de usted o de cualquier otro usuario de el/los Servicio(s) en el Edificio. No se le va a exigir que indemnice a Comcast y sus afiliados, proveedores y agentes con respecto al uso de HHS por parte de terceros.

- **Para los clientes de XFINITY Internet.** La Política de Uso Aceptable de Comcast ("AUP", por sus siglas en inglés) y otras políticas acerca de XFINITY Internet están publicadas en http://www.comcast.com/Corporate/Customers/Policies/Policies.html (o en otro sitio web, si así se lo notificamos). Además, usted está de acuerdo en que Comcast podría modificar la AUP u otras políticas de vez en cuando. Sin perjuicio de lo dispuesto en este acuerdo, USTED RECONOCE Y ESTÁ DE ACUERDO EN QUE LOS TÉRMINOS DE LA AUP Y DE CUALQUIER OTRA POLÍTICA PERTINENTE DE COMCAST PUEDEN SER PUESTOS EN PRÁCTICA O MODIFICADOS DE VEZ EN CUANDO CON O SIN AVISO MEDIANTE LA PUBLICACIÓN DE UNA NUEVA VERSIÓN DE LA AUP O POLÍTICA SEGÚN LO EXPRESADO ANTERIORMENETE. USTED Y LOS OTROS USUARIOS DE EL/LOS SERVICIO(S) TENDRÍAN QUE CONSULTAR CON REGULARIDAD LA AUP Y TODAS LAS POLÍTICAS PUBLICADAS PARA CONFORMARSE A LA VERSIÓN MÁS RECIENTE.
- **Para los clientes de XFINITY Voice.** La Política de Uso Aceptable de Comcast para los Servicios Residenciales de Teléfono ("AUP de Teléfono") está publicada en http://www.comcast.com/Corporate/Customers/Policies/Policies.html (o en otro sitio web si así se lo notificamos). COMCAST SE RESERVA EL DERECHO ALIMITAR O BLOQUEAR CUALQUIER USO DE XFINITY VOICE SEGÚN COMCAST LO CONSIDERE NECESARIO PARA PREVENIR DAÑOS A SU RED, FRAUDE U OTROS ABUSOS DE LOS SERVICIOS DE XFINITY VOICE. Usted está de acuerdo en que el módem apto para teléfono y la XFINITY Voice se usarán únicamente en el Edificio, excepto que ciertas funciones en línea estén disponibles desde otros lugares que no sean el Edificio. Usted entiende y está de acuerdo en que si instala de manera incorrecta el Equipo de XFINITY o la XFINITY Voice en algún otro lugar en el Edificio, entonces la XFINITY Voice, incluyendo, sin límite alguno, 911/E911, ellos podrían no funcionar o podrían funcionar de manera incorrecta. Si usted traslada el módem apto para teléfono o la XFINITY Voice a otro lugar sin notificárnoslo, lo hace transgrediendo este Contrato y por su cuenta y riesgo. Usted está de acuerdo en que no usará la XFINITY Voice para marcado automático, transferencia continua o extensa de llamadas, telemarketing, difusión de faxes o transmisión de faxes a muchas personas a la vez, o para cualquier otro uso que tenga como consecuencia un uso no coherente con los patrones normales de llamadas residenciales. Si nosotros determinamos, según nuestro criterio, que su uso de XFINITY Voice transgrede este Contrato, nos reservamos el derecho a(1) poner fin o modificar de inmediato y sin aviso o (2) evaluar cargos adicionales por cada mes en el que hayan ocurrido dichas transgresiones.

8. TRANSFERIBILIDAD

Usted no puede asignar este Contrato y el/los Servicio(s) suministrados a continuación. Usted está de acuerdo en notificarnos de inmediato cualquier cambio de propietario u ocupantes del Edificio. Notificándole o no, según este Contrato nosotros podríamos libremente asignar nuestros derechos y obligaciones.

9. FINALIZACIÓN DE ESTE CONTRATO

a. **Duración.** Este contrato entrará en vigencia en el momento en que se activen el/los Servicio(s) hasta que (1) llegue a su fin según lo determina este Contrato o mediante un apéndice a este Contrato o (2) sea reemplazado por un Contrato modificado. Si usted mismo instala el Equipo de XFINITY, los cargos de el/los Servicio(s) comienzan a partir de lo que suceda primero: (1) el día en que recogió el Equipo de XFINITY en nuestro centro de servicio, (2) el día en que usted instaló el/los Servicio(s), o (3) cinco (5) días después de la fecha en que le enviamos el Equipo de XFINITY. Si usted mismo instaló un módem apto

para teléfono, módem de cable o convertidor que obtuvo de otra fuente que no es Comcast, los cargos comienzan el día en que ingresa su pedido de el/los Servicio(s) en nuestro sistema de facturación. La opción de autoinstalar un módem apto para teléfono, módem de cable o convertidor y/o usar un módem apto para teléfono, módem de cable o convertidor no provisto por Comcast está sujeta a disponibilidad.

b. **Usted le pone fin.** A menos que haya firmado un apéndice de período mínimo, usted podría ponerle fin a este Contrato por cualquier razón en cualquier momento notificando a Comcast en una de estas tres maneras: (1) enviando un aviso escrito a la dirección postal de la oficina comercial de Comcast de su zona; (2) enviando un aviso electrónico a la dirección de correo electrónico especificada en www.comcast.com; o (3) llamando a nuestra línea de servicio de atención al cliente durante el horario normal de atención al público. Sujeto a la ley pertinente o los términos de cualquier contrato con autoridades gubernamentales, todas las tarifas y cargos pertinentes por el/los Servicio(s) se acumularán hasta que finalice este Contrato, se hayan desconectado el/los Servicio(s) y se haya devuelto todo el Equipo de XFINITY. Después de la fecha de finalización, nosotros reembolsaremos todas las tarifas mensuales de servicio pagadas con anticipación por el/los Servicio(s) (menos cualquier suma pendiente que se le deba a Comcast por el/los Servicio(s), servicios afiliados, Equipo de XFINITY y otras tarifas y cargos pertinentes).
   - **Para los clientes del condado de Prince Georges, Maryland.** Todas las tarifas y cargos pertinentes se acumularán hasta que finalice este Contrato o hasta la fecha que usted solicite que desconecten el/los Servicio(s), dependiendo de qué es lo que ocurra primero.

c. **Comcast lo suspende y le pone fin.** Según las condiciones enumeradas más adelante, Comcast se reserva el derecho, sujeto a la ley pertinente, de actuar de inmediato y sin aviso para poner fin o suspender el/los Servicio(s) y/o quitar de el/los Servicio(s) cualquier información transmitida por o a cualquier usuario autorizado (por ejemplo: correos electrónicos o mensajes telefónicos). Comcast podría tomar estas acciones si: (1) determina que su uso de el/los Servicio(s) no se ajusta a los requisitos expuestos en este Contrato, (2) determina que su uso de el/los Servicio(s) interfiere con la habilidad de Comcast de suministrarle a usted o a otros el/los Servicio(s), (3) cree razonablemente que su uso de el/los Servicio(s) puede trasgredir alguna ley, reglamentación, o instrucciones escritas y electrónicas para el uso, o (4) cree razonablemente que su uso de el/los Servicio(s) interfiere o pone en peligro la salud y/o seguridad de nuestro personal o terceros. La acción o inacción de Comcast según esta Sección no habrá de constituir la modificación o aprobación de su uso o del uso de otros de el/los Servicio(s) o de la información transmitida por usted o a usted o usuarios.

d. **Sus obligaciones cuando finaliza.** Usted está de acuerdo en que en el momento de finalización de este Contrato, hará lo siguiente:
   1. Usted le pondrá fin de inmediato a todo uso de el/los Servicio(s) y de todo el Equipo de XFINITY;
   2. Excepto lo dispuesto en la Sección 9(b) para los clientes del condado de Prince Georges, usted pagará en su totalidad su uso de el/los Servicio(s) hasta la fecha en que se le puso fin a este Contrato y se desconectaron el/los Servicio(s); y
   3. Dentro de los diez (10) días de la fecha en que se desconectaron el/los Servicio(s), usted nos devolverá todo el Equipo de XFINITY en nuestra oficina comercial local o a quien designemos en buen estado de funcionamiento, a excepción del desgaste natural normal. De lo contrario, se le cobrará la suma que figura en las listas actuales de precios para dicho Equipo de XFINITY, o la suma modificada de lo cual recibió aviso; si no se ha especificado una suma para el modelo en particular del Equipo de XFINITY, se le cobrará el precio de venta al por menos de un nuevo reemplazo. También, se le podrán cobrar gastos incidentales en los que podríamos incurrir al reemplazar el Equipo de XFINITY. A nuestro pedido, durante horas hábiles y en una hora en que ambos hayamos convenido, usted nos permitirá a nosotros y nuestros empleados, agentes, contratistas y representantes entrar al Edificio durante horas hábiles para quitar todo el Equipo de XFINITY y otros materiales suministrados por Comcast.

- **Para los clientes del condado de Prince Georges, Maryland.** Dentro de los cinco (5) días hábiles de la fecha en que se desconectaron el/los Servicio(s), usted nos devolverá todo el Equipo de XFINITY en nuestra oficina comercial local o a quien designemos en buen estado de funcionamiento, a excepción del desgaste natural normal o hará arreglos para que Comcast recupere el Equipo de XFINITY. De lo contrario, se le cobrará la suma que figura en las listas actuales de precios para dicho Equipo de XFINITY, o la suma modificada de lo cual recibió aviso; si no se ha especificado una suma para el modelo en particular del Equipo de XFINITY, se le cobrará el precio de venta al por menos de un nuevo reemplazo. También, se le podrán cobrar gastos incidentales en los que podríamos incurrir al reemplazar el Equipo de XFINITY. A nuestro pedido, usted nos permitirá a nosotros y nuestros empleados, agentes, contratistas y representantes entrar al Edificio durante horas hábiles para quitar el Equipo de XFINITY y otros materiales suministrados por Comcast. Nosotros lo quitaremos a la hora en que ambos hemos convenido y usted va a garantizar que se devuelva todo el Equipo de XFINITY a Comcast.
- **Para los clientes de XFINITY Internet del condado de Montgomery, Maryland.** Si usted tiene problemas de movilidad, a su pedido, arreglaremos para recoger o cambiar su módem de cable en el Edificio.

10. GARANTÍA LIMITADA

EL EQUIPO DE XFINITY Y EL/LOS SERVICIO(S) SE SUMINISTRAN "EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN", SIN NINGÚN TIPO DE GARANTÍA, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA. NI COMCAST, NI SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES GARANTIZAN QUE EL EQUIPO DE XFINITY O EL/LOS SERVICIO(S) VAYAN A SATISFACER SUS REQUISITOS, SUMINISTRAR UN USO ININTERRUMPIDO O FUNCIONAR COMO SE LE REQUIERE, SIN DEMORAS O SIN ERRORES. NI COMCAST, NI SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES GARANTIZAN QUE TODAS LAS COMUNICACIONES SERÁN TRANSMITIDAS DE MANERA INCORRUPTA. TODAS LAS REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS DE TODO TIPO, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, SIN LÍMITE ALGUNO, TODAS LAS GARANTÍAS DE DESEMPEÑO, NO INFRACCIÓN, APTITUD PARA UN FIN EN PARTICULAR O COMERCIALIZACIÓN, QUEDAN POR LA PRESENTE DENEGADAS Y EXCLUIDAS A MENOS QUE LA LEY PERTINENTE LO PROHÍBA O RESTRINJA DE OTRA MANERA.

11. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE COMCAST

a. **Aplicación.** Las limitaciones de responsabilidad expuestas en esta Sección se aplican a todo acto, omisión y negligencia de Comcast y sus proveedores terceros subyacentes de servicios, agentes, proveedores, distribuidores, concedentes y socios comerciales (y sus respectivos funcionarios, empleados, agentes, contratistas o representantes) que, si no fuera por esa disposición, daría lugar al derecho a iniciar acción en contrato, agravio o bajo cualquier otra doctrina legal.

b. **Equipo del cliente.** EL EQUIPO DEL CLIENTE PODRÍA DAÑARSE O SUFRIR INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO COMO CONSECUENCIA DE LA INSTALACIÓN, AUTOINSTALACIÓN, USO, INSPECCIÓN, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, REPARACIÓN Y REMOCIÓN DEL EQUIPO DE XFINITY, EQUIPO DEL CLIENTE Y/O EL/LOS SERVICIO(S). EXCEPTO QUE SEA POR EXTREMA NEGLIGENCIA O MALA CONDUCTA INTENCIONADA, NI COMCAST NI NINGUNO DE SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR TODO DAÑO, PÉRDIDA O DESTRUCCIÓN DEL EQUIPO DEL CLIENTE. EN EL CASO DE EXTREMA NEGLIGENCIA O MALA CONDUCTA INTENCIONADA POR PARTE DE COMCAST, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES, NOSOTROS PAGAREMOS A NUESTRO EXCLUSIVO CRITERIO EL ARREGLO O REEMPLAZO DEL EQUIPO DAÑADO DEL CLIENTE HASTA UN MÁXIMO DE $500. ESTE HABRÁ DE SER SU ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO RELACIONADO CON

DICHA ACTIVIDAD.

- **Para los clientes de XFINITY Internet y XFINITY Video.** USTED ENTIENDE QUE TAL VEZ USTED O NOSOTROS O NUESTROS AGENTES TENGAMOS QUE ABRIR, ACTUALIZAR, TENER ACCESO O USAR SU COMPUTADORA U OTROS APARATOS EN CONEXIÓN CON LA INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN O REPARACIÓN DE EL/LOS SERVICIO(S) DE XFINITY INTERNET O VIDEO. EL ABRIR, TENER ACCESO O USAR SU COMPUTADORA U OTROS APARATOS USADOS EN CONEXIÓN CON EL/LOS SERVICIO(S) DE XFINITY INTERNET O VIDEO PODRÍA ANULAR LAS GARANTÍAS PROVISTAS POR LOS FABRICANTES DE LA COMPUTADORA U OTROS APARATOS O POR OTRAS PERSONAS RELACIONADAS CON EL HARDWARE O SOFTWARE DE LA COMPUTADORA O APARATO. NI COMCAST, NI NINGUNO DE SUS AFILIADOS, PROVEEDORES O AGENTES TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA COMO CONSECUENCIA DE LA ANULACIÓN DE CUALQUIERA DE DICHAS GARANTÍAS.

c. Otros Servicios o Equipos. AL ACEPTAR ESTE CONTRATO, USTED RENUNCIA A TODA DEMANDA CONTRA COMCAST POR INTERFERENCIAS, TRASTORNOS O INCOMPATIBILIDAD ENTRE EL EQUIPO DE XFINITY O EL/LOS SERVICIO(S) Y CUALQUIER OTRO SERVICIO, SISTEMAS O EQUIPO. EN EL CASO DE DICHAS INTERFERENCIAS, TRASTORNOS O INCOMPATIBILIDAD, SU ÚNICO RECURSO SERÁ PONERLE FIN A EL/LOS SERVICIO(S) DE ACUERDO CON LA SECCIÓN 9.

d. Software. Cuando usted usa ciertas funciones de el/los Servicio(s), tales como funciones en línea (donde estén disponibles), quizás requiera software especial, aplicaciones y/o acceso a Internet. Comcast no declara ni garantiza que cualquier software o aplicación instalados en el Equipo del Cliente, descargados al Equipo del Cliente, o disponibles por medio de Internet no contengan virus u otras funciones perjudiciales. Usted tiene la sola responsabilidad de tomar los recaudos necesarios para proteger cualquier Equipo del Cliente de daños a su software, archivos y datos como consecuencia de dicho virus o función perjudicial. Tal vez nosotros, aunque no estamos obligados a ello, podríamos poner fin a toda o alguna porción de la instalación u operación de el/los Servicio(s) si descubriéramos la presencia de un virus u otra función perjudicial o software. No tenemos la obligación de proporcionarle ayuda para eliminar el virus. Si decidimos, a nuestro exclusivo criterio, instalar o ejecutar un software de chequeo de virus en su Equipo del Cliente, no declaramos ni garantizamos que el software de chequeo de virus vaya a detectar o corregir alguno o todos los virus. Usted reconoce que podría incurrir en cargos adicionales por alguna llamada de servicio hecha o requerida a causa de cualquier problema relacionado con un virus u otra función perjudicial detectada en su Equipo del Cliente. NI COMCAST, NI SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR CUALQUIER DAÑO O PÉRDIDA DE CUALQUIER HARDWARE, SOFTWARE, ARCHIVOS O DATOS COMO CONSECUENCIA DE UN VIRUS, DE CUALQUIER OTRA FUNCIÓN PERJUDICIAL O DE CUALQUIER INTENTO POR ELIMINARLOS.

Además, como parte del proceso de instalación para el software y otros componentes de el/los Servicio(s), podrían modificarse los archivos del sistema de su Equipo del Cliente. Comcast no declara, ni garantiza ni estipula que esas modificaciones no habrán de trastornar el funcionamiento normal de cualquier Equipo del Cliente incluyendo, sin límite alguno, su(s) computadora(s), u ocasionar la pérdida de archivos. Comcast no declara, ni garantiza ni estipula que la instalación del software especial o aplicaciones o acceso al portal de nuestra Web no ocasione la pérdida de archivos o trastorne el funcionamiento normal de cualquier Equipo del Cliente, incluyendo, sin límite alguno, su(s) computadora(s). DEBIDO A ESTAS Y OTRAS RAZONES, USTED RECONOCE Y ENTIENDE LA IMPORTANCIA DE HACER COPIAS DE SEGURIDAD DE TODOS SUS ARCHIVOS EN OTROS MECANISMOS DE ALMACENAMIENTO ANTES DE DICHAS ACTIVIDADES. USTED ENTIENDE Y ACEPTA LOS RIESGOS SI DECIDE NO HACER COPIAS DE SEGURIDAD DE SUS ARCHIVOS.

NI COMCAST, NI SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES TENDRÁN

RESPONSABILIDAD ALGUNA POR CUALQUIER DAÑO O PÉRDIDA DE CUALQUIER SOFTWARE, ARCHIVOS O DATOS.

e. **Trastornos del Servicio.** El/los Servicio(s) no son infalibles y no están diseñados ni tienen la intención de ser usados en situaciones que requieran un desempeño infalible o en el que un error o interrupción en el/los Servicio(s) podrían llevar a una lesión grave a negocios, personas, propiedades o medio ambiente ("Actividades de Alto Riesgo"). Estas Actividades de Alto Riesgo pueden incluir, sin límite alguno, negocios vitales o comunicaciones personales, o actividades en las que se requieren datos o informaciones absolutamente exactos. Usted expresamente asume los riesgos de cualquier daño que sea el resultado de las Actividades de Alto Riesgo. Nosotros no seremos responsables por ningún inconveniente, pérdida, responsabilidad o daño como consecuencia de cualquier interrupción de el/los Servicio(s), directa o indirectamente ocasionados por, o aproximadamente resultantes de cualquier circunstancia más allá de nuestro control, incluyendo, sin límite alguno, causas atribuibles a usted o su propiedad; incapacidad de obtener acceso al Edificio; falla de alguna señal en el transmisor; falla de un satélite de comunicaciones; pérdida de uso de postes u otras instalaciones de los servicios públicos; huelgas; disputas laborales; disturbios o insurrecciones; guerras; explosiones; daños maliciosos; incendios, inundaciones, relámpagos, sismos, vientos, hielo, condiciones climáticas extremas, u otros hechos naturales; falla o reducción de energía eléctrica; o alguna orden judicial, ley, órdenes o acciones del gobierno restringiendo o prohibiendo la operación o entrega de el/los Servicio(s). En todos los otros casos de una interrupción de el/los Servicio(s), usted tendrá derecho al solicitarlo dentro de los sesenta (60) días de dicha interrupción, a un crédito prorrateado por cualquier interrupción de el/los Servicio(s) que exceda las veinticuatro horas consecutivas después de que se nos haya notificado dicha interrupción, o todo otro período de tiempo que pueda haber sido estipulado específicamente por ley. Salvo que lo haya dispuesto específicamente la ley, dicho crédito no excederá los cargos fijos mensuales por el mes de dichas interrupciones de Servicio y excluye todos los cargos no recurrentes, los cargos únicos, cargos medidos o por llamada, tarifas y recargos obligatorios, impuestos y otras tarifas gubernamentales y casi gubernamentales. **EXCEPTO Y SALVO QUE LO PROHÍBA ESPECÍFICAMENTE LA LEY, DICHO CRÉDITO SERÁ SU ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO PARA UNA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO(S).** Cualquier crédito provisto por Comcast es a nuestro exclusivo criterio y en ningún caso constituye o tendría que interpretarse como una línea de conducta por parte de Comcast.

- **Para los clientes de XFINITY Video de Connecticut.** En caso de que haya una interrupción de XFINITY Video por más de veinticuatro (24) horas consecutivas, de la que Comcast no haya tenido noticia, se extenderá un crédito a sus cargos mensuales de servicio de XFINITY Video por la extensión del tiempo que fue interrumpido el XFINITY Video.
- **Para los clientes de XFINITY Video de Maine.** En el caso que se interrumpan sus servicios de XFINITY Video por más de seis (6) horas consecutivas en un período de treinta (30) días, usted puede solicitar un crédito prorrateado o reembolso llamando al 1-800-XFINITY.
- **Para los clientes de XFINITY Video de Nueva York.** En caso de que haya una interrupción de XFINITY Video por cuatro (4) horas al menos entre las 6:00 p.m. y 12:00 a.m., excepto por eventos de avisos de emergencia, se extenderá un crédito a sus cargos mensuales de servicio de XFINITY Video igual a un día. Si se interrumpe el XFINITY Video por menos de cuatro (4) horas o fuera del horario de 6:00 p.m. y 12:00 a.m., por favor llame al 1-800-XFINITY para solicitar un crédito.
- **Para los clientes de XFINITY Video de Vermont.** En caso de que haya una interrupción de XFINITY Video por más de veinticuatro (24) horas consecutivas, de la que Comcast haya tenido noticia, Comcast extenderá un crédito a sus cargos mensuales de servicio de XFINITY Video por el período total de la interrupción en una suma proporcionada a su cargo mensual regular de servicio. Si Comcast no ha sido notificado de la interrupción, usted tiene que llamar al 1-800-XFINITY para solicitar un crédito.

- **Para el condado de Montgomery, Maryland.**
  - **Clientes de XFINITY Video.** Según su franquicia con el condado de Montgomery, Maryland, Comcast tiene la siguiente política de reintegro: En el caso de una interrupción del Servicio de XFINITY Video (pérdida de imagen o sonido de uno o más canales de cualquier cliente), Comcast va a reparar la interrupción del Servicio de XFINITY Video lo más pronto posible. Esta obligación es satisfecha si Comcast le ofrece la siguiente cita de reparación disponible dentro de un período de 24 horas después de la interrupción del Servicio de XFINITY Video, o si usted lo solicita, una hora posterior mutualmente conveniente para responder al llamado de reparación, y exitosamente arregla la interrupción del Servicio de XFINITY Video durante la cita convenida. Si la interrupción del Servicio no se arregla en el momento de la cita programada, usted va a recibir un crédito del 10% de su factura mensual normal para XFINITY Video por cada período de 24 horas, o segmento del mismo, que continúe la interrupción del Servicio más allá de la cita programada para la reparación. Usted puede llamar a Comcast al (301) 424-4400.
  - **Clientes de XFINITY Internet.** Según su franquicia con el condado de Montgomery, Maryland, Comcast tiene la siguiente política de reintegro: En el caso de una interrupción del Servicio de XFINITY Internet (pérdida de servicio del módem de cable), Comcast va a reparar la interrupción del Servicio de XFINITY Internet lo más pronto posible. Esta obligación es satisfecha si Comcast le ofrece la siguiente cita de reparación disponible dentro de un período de 24 horas después de la interrupción del Servicio de XFINITY Internet, o si usted lo solicita, una hora posterior mutualmente conveniente para responder al llamado de reparación, y exitosamente arregla la interrupción del Servicio de XFINITY Internet durante la cita convenida. Si la interrupción del Servicio de XFINITY Internet no se arregla en el momento de la cita programada, usted va a recibir un crédito prorrateado por cada período de 24 horas, o segmento del mismo, que continúe la interrupción del Servicio de XFINITY Internet más allá de la cita programada para la reparación. Usted puede llamar a Comcast al (301) 424-4400.
- **Para los clientes del condado de Prince Georges, Maryland.** En el caso de una interrupción del Servicio de XFINITY Video (pérdida de imagen o sonido de uno o más canales de cualquier cliente) que dure entre dos (2) y seis (6) horas, usted tendrá derecho, si así lo solicita, a un crédito prorrateado por dicha interrupción del Servicio de XFINITY Video. En el caso de una interrupción del Servicio de XFINITY Video que dure entre seis (6) y veinticuatro (24) horas, usted tendrá derecho a un crédito prorrateado igual a un día de sus cargos mensuales del Servicio de XFINITY Video.
- **Para los clientes de Nueva Jersey.** De acuerdo con N.J.A.C. 14:18-3.5, Comcast extenderá un crédito por interrupción del Servicio de XFINITY Video o interrupciones del servicio.
- **Para los clientes de XFINITY Voice.** Usted entiende y reconoce que no podrá usar XFINITY Voice bajo ciertas circunstancias, incluyendo, sin límite alguno, lo siguiente: (1) si nuestra red o servicios no están funcionando o (2) si se interrumpe el suministro de energía eléctrica al módem apto para teléfono y el módem apto para teléfono no tiene el refuerzo de una batería que funciona. También entiende y reconoce que el desempeño de una batería de reserva no está garantizado. Si la batería de reserva no suministra energía, XFINITY Voice no va a funcionar hasta que sea restaurado el suministro normal de energía eléctrica. Usted también entiende y reconoce que Comcast no apoya la restauración prioritaria de XFINITY Voice. Usted también entiende y reconoce que, bajo ciertas circunstancias, no podrá usar las funciones en línea de XFINITY Voice (donde estén disponibles) incluyendo, sin límite alguno, la interrupción de su conexión a Internet.

f. Listados de la guía telefónica. SI PONEMOS A SU DISPOSICIÓN LA OPCIÓN DE REGISTRAR SU NOMBRE, DIRECCIÓN Y/O NÚMERO DE TELÉFONO EN UNA GUÍA TELEFÓNICA PUBLICADA (SEA IMPRESA O EN LÍNEA) O EN LA BASE DE DATOS DE LA INFORMACIÓN TELEFÓNICA, Y SI OCURRE UNA O MÁS DE LAS SIGUIENTES

CONDICIONES: (1) USTED SOLICITA QUE SU NOMBRE, DIRECCIÓN Y/O NÚMERO DE TELÉFONO SEAN OMITIDOS DE UNA GUÍA TELEFÓNICA O BASE DE DATOS DE LA INFORMACIÓN TELEFÓNICA, PERO ESA INFORMACIÓN ESTÁ INCLUÍDA EN ALGUNA DE ELLAS O EN AMBAS; (2) USTED SOLICITA QUE SU NOMBRE, DIRECCIÓN Y/O NÚMERO DE TELÉFONO SEAN INCLUÍDOS EN UNA GUÍA TELEFÓNICA O BASE DE DATOS DE LA INFORMACIÓN TELEFÓNICA, PERO ESA INFORMACIÓN ESTÁ OMITIDA EN ALGUNA DE ELLAS O EN AMBAS O (3) LA INFORMACIÓN PUBLICADA O LISTADA PARA SU CUENTA CONTIENE ERRORES MATERIALES U OMISIONES, ENTONCES LA RESPONSABILIDAD COLECTIVA DE COMCAST Y SUS AFILIADOS, PROVEEDORES O AGENTES NO HABRÁ DE EXCEDER LOS CARGOS MENSUALES, SI HUBIERA ALGUNO, QUE USTED HA PAGADO REALMENTE A COMCAST PARA QUE INCLUYA, PUBLIQUE, NO INCLUYA O NO PUBLIQUE LA INFORMACIÓN PARA EL PERÍODO AFECTADO. USTED EXIME A COMCAST Y SUS AFILIADOS, PROVEEDORES O AGENTES DE CUALQUIERA Y TODOS LOS RECLAMOS DE DAÑOS CAUSADOS O ALEGADOS COMO HABER SIDO CAUSADOS, DIRECTA O INDIRECTAMENTE, POR LOS ERRORES U OMISIONES ALUDIDOS MÁS ARRIBA.

g. Terceros. Sin perjuicio de lo dispuesto en este Contrato, usted reconoce y entiende que podríamos usar terceros para suministrar componentes de el/los Servicio(s), incluyendo, sin límite alguno, sus servicios, equipos, infraestructura o contenido. Comcast no es responsable por el desempeño (o falta de desempeño) de los servicios, equipo, infraestructura o contenido de terceros, constituyan o no componentes de el/los Servicio(s). Comcast no será obligado por ninguna empresa, declaración o garantía hecha por un agente o empleado de Comcast o de uno de nuestros proveedores y vendedores terceros subyacentes en conexión con la instalación, mantenimiento o suministro de el/los Servicio(s), si esa empresa, declaración o garantía no es coherente con los términos de este Contrato. Además, usted entiende que tendrá acceso a los servicios y contenido de terceros a través del Servicio o Servicios, incluyendo, sin limitaciones aquellos de los proveedores de contenido [sean o no accesible directamente desde el/los Servicio(s)]. Comcast no es responsable por ningún servicio, equipo, infraestructura y contenido que no sea suministrado por nosotros [aun cuando sean componentes de el/los Servicio(s)] y no tendremos ninguna responsabilidad con respecto a dichos servicios, equipos, infraestructura y contenido. Usted tendría que dirigir sus preguntas o inquietudes acerca de dichos servicios, equipo, infraestructura y contenido a los proveedores de dichos servicios, equipo, infraestructura y contenido. Nosotros no endosamos o garantizamos ningún producto, servicio o contenido de terceros que sea distribuido o publicitado por el/los Servicio(s).

h. Daños y perjuicios. EXCEPTO LO ESPECÍFICAMENTE ESTIPULADO EN ESTE CONTRATO, NI COMCAST NI SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES HABRÁN DE TENER, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA O BAJO NINGUNA TEORÍA LEGAL (INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A ELLO, VIOLACIÓN, CONVERSIÓN, AGRAVIO O CONTRATO), NINGUNA RESPONSABILIDAD CON USTED O CON CUALQUIER OTRA PERSONA O ENTIDAD POR LAS SIGUIENTES PÉRDIDAS, DAÑOS Y PERJUICIOS O GASTOS:

(1) TODA PÉRDIDA O DAÑOS Y PERJUICIOS DIRECTOS, INDIRECTOS, INCIDENTALES, ESPECIALES, TRIPLES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O EMERGENTES (INCLUYENDO, SIN LÍMITE ALGUNO, PÉRDIDA DE UTILIDADES, PÉRDIDA DE GANANCIAS, PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, LESIONES PERSONALES O MUERTE) QUE SEAN EL RESULTADO DIRECTO O INDIRECTO DE O EN CONEXIÓN CON (a) SU DEPENDENCIA DE O USO DEL EQUIPO DE XFINITY O DE EL/LOS SERVICIO(S); (b) LA INSTALACIÓN, AUTOINSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, FALLA O REMOCIÓN DE EL/LOS SERVICIO(S) (INCLUYENDO, SIN LÍMITE ALGUNO, CUALQUIER ERROR, OMISIONES, INTERRUPCIONES, INFRACCIONES DE LA COMPUTADORA O DEL HARDWARE O SOFTWARE, FALLAS O MAL FUNCIONAMIENTO, BORRADO O CORRUPCIÓN DE ARCHIVOS, INTERRUPCIÓN DEL TRABAJO, ERRORES, DEFECTOS, DEMORAS EN EL FUNCIONAMIENTO, DEMORAS EN LA TRANSMISIÓN O FALTA

DE DESEMPEÑO DE EL/LOS SERVICIO(S), DEL EQUIPO DE XFINITY O DEL EQUIPO DEL CLIENTE, O CUALQUIER OTRO ERROR, OMISIONES, PÉRDIDA DE DETALLES DE LAS LLAMADAS, CORREOS ELECTRÓNICOS, MENSAJES DEL BUZÓN U OTRA INFORMACIÓN O DATOS); (c) EL USO DEL EQUIPO DE XFINITY O DEL EQUIPO DEL CLIENTE PARA PROVEER LOS SERVICIOS, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A ELLOS, LOS DAÑOS QUE RESULTEN DEL ACCESO DE OTROS AL EQUIPO DEL CLIENTE, LA RED DE COMCAST O LOS CONTENIDOS DE SUS TRANSMISIONES HECHAS A TRAVÉS DEL SERVICIO(S), O SU USO COMPARTIDO DE ARCHIVOS, IMPRESORAS U OTRAS CAPACIDADES QUE PERMITEN A OTROS OBTENER ACCESO A LA RED DE SU COMPUTADORA O

(2) CUALQUIER PÉRDIDA, RECLAMOS, DAÑOS Y PERJUICIOS, GASTOS, RESPONSABILIDADES, HONORARIOS LEGALES U OTROS GASTOS QUE SEAN EL RESULTADO DIRECTO O INDIRECTO DE O EN CONEXIÓN CON CUALQUIER ALEGATO, DEMANDA, PLEITO U OTRO PROCESO BASADO EN LA AFIRMACIÓN DE QUE EL USO DEL EQUIPO DE XFINITY O EL/LOS SERVICIO(S) POR PARTE DE USTED O DE CUALQUIER OTRA PERSONA VIOLA LOS DERECHOS CONTRACTUALES, PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD, DERECHOS DE AUTOR, PATENTES, MARCAS REGISTRADAS, SECRETOS COMERCIALES U OTROS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE CUALQUIER TERCERO.

i. **Recursos exclusivos del cliente.** Sus únicos recursos exclusivos según este Contrato son los expuestos expresamente en este Contrato. Ciertas limitaciones mencionadas anteriormente no son pertinentes si su estado no permite la exclusión o limitación de garantías implícitas o no permite la limitación o exclusión de daños y perjuicios incidentales o emergentes. En esos estados, la responsabilidad de Comcast y sus empleados, afiliados, proveedores, agentes, contratistas, distribuidores, concedentes y socios comerciales se limita al alcance máximo permitido por ley.

j. **Supervivencia de las limitaciones.** Todas las declaraciones, garantías, indemnizaciones y limitaciones de responsabilidad contenidas en este Contrato habrán de sobrevivir la finalización de este Contrato; cualquier otra obligación de las partes por el presente documento también habrá de sobrevivir si está relacionada con el período previo a su finalización o si, según sus términos, se espera que sobrevivan dicha finalización.

12. INDEMNIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

USTED ESTÁ DE ACUERDO EN QUE SERÁ RESPONSABLE POR Y DEFENDERÁ, INDEMNIZARÁ Y EXIMIRÁ A COMCAST Y SUS EMPLEADOS, AFILIADOS, PROVEEDORES, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES Y SOCIOS COMERCIALES Y NOS REEMBOLSARÁ CUALQUIER DAÑO, PÉRDIDAS O GASTOS (INCLUYENDO, SIN LIMITACIONES, HONORARIOS RAZONABLES DE ABOGADOS Y GASTOS) EN QUE HAYAMOS INCURRIDO EN CONEXIÓN CON CUALQUIER DEMANDA, PLEITO, SENTENCIA Y DERECHOS DE INICIAR ACCIÓN QUE SURJAN A RAÍZ DE (a) SU USO DE EL/LOS SERVICIO(S) O DEL EQUIPO DE XFINITY; (b) LA VIOLACIÓN O INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS CONTRACTUALES, PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD, DERECHOS DE AUTOR, PATENTES, MARCAS REGISTRADAS, SECRETOS COMERCIALES U OTROS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE PATENTE QUE SURJAN A RAÍZ DE SU USO DE EL/LOS SERVICIO(S) O DE CUALQUIER EQUIPO O SISTEMA NO AUTORIZADO; (c) TODO RECLAMO O DAÑOS Y PERJUICIOS QUE SURJAN A RAÍZ DE LA FALTA DE 911/E911 O MARCADO ASOCIADO CON UN SISTEMA DE SEGURIDAD DEL HOGAR, ARRESTO DOMICILIARIO O CONTROL MÉDICO; Y (d) SU VIOLACIÓN DE CUALQUIER DISPOSICIÓN DE ESTE CONTRATO.

13. ARBITRAJE OBLIGATORIO

a. **Propósito.** Si usted tiene una Disputa (según se la define más adelante) con Comcast que no puede ser resuelta mediante una resolución informal de disputas con Comcast, usted o Comcast pueden optar por arbitrar esa Disputa de acuerdo con los términos de esta Disposición de Arbitraje en vez de litigar la Disputa en los tribunales. El arbitraje significa que usted tendrá una audiencia imparcial frente a un árbitro neutral en vez de en un tribunal frente a un juez o jurado. El proceder en arbitraje puede dar como resultado un

descubrimiento limitado y podría estar sujeto a una revisión limitada por los tribunales.

b. **Definiciones.** El término "Disputa" significa cualquier disputa, reclamo o controversia entre usted y Comcast acerca de cualquier aspecto de su relación con Comcast, ya sea basada en contrato, estatuto, reglamentación, ordenanza, agravio (incluyendo, sin límite alguno, fraude, distorsión, incentivos fraudulentos, negligencia, o cualquier otro agravio intencional) o en cualquier otra teoría legal o equitativa, e incluye la validez, exigibilidad o alcance de esta Disposición de Arbitraje. Se le debe dar a la "Disputa" el significado más amplio posible que será exigido. Según su uso en esta Disposición de Arbitraje, "Comcast" significa Comcast y sus compañías matrices, subsidiarias y afiliadas y cada uno de sus funcionarios, directores, empleados y agentes respectivos.

c. **Derecho a no participar.** SI USTED NO DESEA ESTAR OBLIGADO A ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE, TIENE QUE NOTIFICARLE A COMCAST POR ESCRITO DENTRO DE LOS 30 DÍAS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE PRIMERO RECIBIÓ ESTE CONTRATO VISITANDO WWW.COMCAST.COM/ARBITRATIONOPTOUT, O POR CORREO A COMCAST 1701 JOHN F. KENNEDY BLVD., PHILADELPHIA, PA 19103-2838, ATTN: LEGAL DEPARTMENT/ ARBITRATION. SU NOTIFICACIÓN ESCRITA A COMCAST TIENE QUE INCLUIR SU NOMBRE Y APELLIDO, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CUENTA DE COMCAST, ASÍ COMO UNA DECLARACIÓN CLARA DE QUE USTED NO DESEA RESOLVER DISPUTAS CON COMCAST MEDIANTE ARBITRAJE. SU DECISIÓN DE NO PARTICIPAR EN ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE NO TENDRÁ NINGÚN EFECTO ADVERSO EN SU RELACIÓN CON COMCAST O EN EL SUMINISTRO DE SERVICIO(S) QUE LE SUMINISTRA COMCAST. SI USTED LE HA NOTIFICADO PREVIAMENTE A COMCAST SU DECISIÓN DE NO PARTICIPAR EN EL ARBITRAJE, NO NECESITA HACERLO NUEVAMENTE.

d. **Inicio del proceso de arbitraje/selección de un árbitro.** Si usted o Comcast eligen resolver su Disputa mediante un arbitraje de conformidad con esta Disposición de Arbitraje, la parte que inicie el proceso de arbitraje puede iniciar un caso con la Asociación Americana de Arbitraje: American Arbitration Association - Case Filing Services, 1101 Laurel Oak Road, Suite 100, Voorhees, NJ 08043, 877-493-4185 – www.adr.org según las Reglas de Arbitraje Comercial de la Asociación Americana de Arbitraje "AAA".

e. **Procedimientos de arbitraje.** Dado que el o los Servicios que le suministra Comcast atañen al comercio interestatal, la Ley de Arbitraje Federal ("FAA"), no la ley de arbitraje estatal, gobernará el arbitraje de todas las Disputas. Sin embargo, la ley federal pertinente o la ley del estado donde recibe usted el servicio de Comcast se pueden aplicar y gobernar la sustancia de cualquier Disputa. Bajo esta Disposición de Arbitraje, ningún estatuto estatal relacionado con el arbitraje será pertinente.

   Si hay un conflicto entre esta Disposición de Arbitraje y las reglas de la organización de arbitraje, gobernará esta Disposición de Arbitraje. Si la AAA no hace cumplir esta Disposición de Arbitraje según está escrita, ella no puede servir como la organización de arbitraje para resolver su disputa con Comcast. Si surge esta situación, las partes elegirán de común acuerdo una organización sustituta de arbitraje. Si las partes no pueden ponerse de acuerdo, le pedirán mutuamente a un tribunal de jurisdicción apropiada que nombre una organización de arbitraje que haga valer esta Disposición de Arbitraje según está escrita. Si hay un conflicto entre la Disposición de Arbitraje y el resto de este Contrato, gobernará esta Disposición de Arbitraje.

   Un solo árbitro resolverá la Disputa. El árbitro honrará los reclamos de privilegio reconocidos por ley y tomará las medidas razonable para proteger la información de la cuenta del cliente y otra información confidencial o patentada.

   El árbitro hará cualquier laudo por escrito pero no necesita suministrar una declaración de razones a menos que lo solicite una de las partes. Un laudo dictaminado por el árbitro puede ser ingresado en cualquier tribunal que tenga jurisdicción sobre las partes con el propósito de cumplimiento.

   Si un laudo otorgado por el árbitro excede los $75,000, cualquiera de las dos partes puede apelar ese laudo frente a un panel de tres árbitros administrado por la misma organización de arbitraje mediante una notificación escrita de apelación presentada dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de inscripción del laudo escrito de arbitraje. Los miembros del

panel de tres árbitros serán seleccionados de acuerdo con las reglas de la organización de arbitraje. La organización de arbitraje le notificará luego a la otra parte que el laudo ha sido apelado. El panel de tres árbitros emitirá su decisión dentro de los ciento veinte (120) días a partir de la fecha de la notificación de apelación de la parte apelante. La decisión del panel de tres árbitros será final y obligatoria, excepto cualquier derecho de apelación que exista bajo la FAA.

f. Las restricciones:

1. USTED TIENE QUE CONTACTARNOS DENTRO DEL AÑO DESDE LA FECHA DE OCURRIDOS LOS EVENTOS O HECHOS QUE DIERON LUGAR A LA DISPUTA (EXCEPTO LAS DISPUTAS DE FACTURACIÓN, SOBRE LAS CUALES TIENE USTED QUE CONTACTAR A COMCAST DENTRO DE LOS SESENTA (60) DÍAS SEGÚN LO DISPUESTO EN LA SECCIÓN 2 DE ESTE CONTRATO), O USTED RENUNCIA AL DERECHO ABUSCAR CUALQUIER RECLAMO BASADO EN DICHOS EVENTOS, HECHOS O DISPUTA.
2. TODAS LAS PARTES DEL ARBITRAJE TIENEN QUE SER NOMBRADAS INDIVIDUALMENTE. NO HABRÁ DERECHO O AUTORIDAD PARA QUE CUALQUIER RECLAMO SEA ARBITRADO O LITIGADO EN UNA DEMANDA COLECTIVA O BASE CONSOLIDADA O EN BASES QUE INVOLUCREN RECLAMOS APORTADOS EN CAPACIDAD DE TENOR REPRESENTATIVO EN NOMBRE DEL PÚBLICO GENERAL (TAL COMO UN PROCURADOR GENERAL PRIVADO), OTROS SUSCRIPTORES U OTRAS PERSONAS.

g. Lugar del arbitraje. El arbitraje se llevará a cabo en un lugar que le resulte conveniente en la zona donde usted recibe nuestro servicio.

h. Pago de los honorarios y gastos del arbitraje. COMCAST VA A ADELANTAR TODAS LAS TARIFAS DE PRESENTACIÓN DEL ARBITRAJE Y LOS COSTOS Y GASTOS DEL ÁRBITRO ANTE SU SOLICITUD ESCRITA DADA ANTES DEL COMIENZO DEL ARBITRAJE. USTED ES RESPONSABLE DE TODOS LOS GASTOS ADICIONALES EN LOS QUE INCURRA EN EL ARBITRAJE, INCLUYENDO, SIN LÍMITE ALGUNO, LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS O TESTIGOS EXPERTOS. SI EL PROCESO DE ARBITRAJE SE DECIDE A FAVOR DE COMCAST, USTED LE REEMBOLSARÁ A COMCAST LOS HORARIOS Y GASTOS QUE LE FUERON ADELANTADOS HASTA LA MEDIDA ADJUDICADA EN UN PROCESO JUDICIAL. SI EL PROCESO DE ARBITRAJE SE DECIDE A SU FAVOR, USTED NO TENDRÁ QUE REEMBOLSARLE A COMCAST NINGUNO DE LOS HONORARIOS O GASTOS QUE HAYA ADELANTADO. SI UNA DE LAS PARTES ELIGE APELAR UN LAUDO FRENTE A UN PANEL DE TRES ÁRBITROS, LA PARTE QUE PREVALEZCA EN LA APELACIÓN TENDRÁ EL DERECHO ARECUPERAR TODOS LOS HONORARIOS RAZONABLES DE ABOGADOS Y LOS GASTOS EN LOS QUE HAYA INCURRIDO EN ESA APELACIÓN. SIN PERJUICIO DE LO DISPUESTO EN ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE, COMCAST HABRÁ DE PAGAR TODAS LAS TARIFAS Y GASTOS QUE LA LEY EXIJA QUE PAGUE.

i. Divisibilidad. Si se descubre que alguna cláusula dentro de esta Disposición de Arbitraje es ilegal o no aplicable, ese cláusula será quitada de esta Disposición de Arbitraje y el resto de esta Disposición de Arbitraje tendrá pleno vigor y aplicación. Si se descubre que la cláusula de desistimiento a una demanda colectiva es ilegal o no aplicable, toda la Disposición de Arbitraje no será aplicable y la disputa será decidida por un juez.
En el caso en que se determine que toda esta Disposición de Arbitraje es ilegal o no aplicable por alguna razón, o si un tribunal descubre que un reclamo traído a una Disputa está excluido del alcance de esta Disposición de Arbitraje, usted y Comcast están ambos de acuerdo en desistir en la medida máxima permitida por la ley a cualquier juicio por un jurado.

j. Exclusiones de arbitraje. USTED Y COMCAST ESTÁN DE ACUERDO EN QUE LO SIGUIENTE NO ESTARÁ SUJETO A ARBITRAJE: (1) TODO RECLAMO PRESENTADO POR USTED O POR COMCAST QUE NO SEA AGRUPADO CON EL RECLAMO DE CUALQUIER OTRO SUSCRIPTOR Y CUYO MONTO EN CONTROVERSIA ESTÉ DEBIDAMENTE DENTRO DE LA JURISDICCIÓN DE UN TRIBUNAL QUE SE LIMITA A JUZGAR DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA; (2) TODA DISPUTA SOBRE LA VALIDEZ DE LOS DERECHOS DE

PROPIEDAD INTELECTUAL DE CUALQUIERA DE LAS PARTES; (3) CUALQUIER DISPUTA RELACIONADA CON O QUE SURJA A RAÍZ DE ALEGATOS ASOCIADOS CON EL USO O RECIBO DE SERVICIO NO AUTORIZADO; (4) CUALQUIER DISPUTA QUE SURJA ENTRE COMCAST Y CUALQUIER AGENCIA O DIRECCIÓN REGULADORA LOCAL O ESTATAL QUE ESTÉ AUTORIZADA POR LA LEY FEDERAL, ESTATAL O LOCAL PARA GARANTIZAR UNA FRANQUICIA SEGÚN 47 U.S.C. § 522(9); Y (5) CUALQUIER DISPUTA QUE SÓLO PUEDE SER LLEVADA DELANTE DE LA DIRECCIÓN LOCAL DE FRANQUICIAS SEGÚN LOS TÉRMINOS DE LA FRANQUICIA.

k. Continuación. Esta Disposición de Arbitraje habrá de sobrevivir la finalización de su(s) Servicio(s) con Comcast.

- **Para los clientes de XFINITY Video de Nueva York.** Usted puede optar por resolver una Disputa a través de la Comisión de Servicios Públicos de Nueva York de conformidad con NYCRR 16§890.709(a) y NYCRR 16§709(c).

14. AVISO DE PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y SEGURIDAD

a. Comcast le suministrará una copia de nuestro aviso de privacidad del cliente en el momento en que llegue a un acuerdo para suministrarle algún Servicio(s), y todos los años después, o según lo permitido de otro modo por la ley. Usted puede ver la versión más reciente de nuestro aviso de privacidad yendo a www.comcast.com/customerprivacy.

b. En la medida que la ley pertinente se lo requiera expresamente a Comcast, nosotros le notificaremos la violación de la seguridad de cierta información personalmente identificable acerca de usted. Es la política de seguridad de la información de Comcast suministrar dicha notificación de la manera expuesta en la Sección 16.

15. GENERAL

a. Todo el contrato. Este Contrato y cualquier otro documento incorporado por referencia constituyen todo el contrato y acuerdo entre usted y Comcast con respecto al contenido de este Contrato y reemplazan cualquier y todos los contratos previos escritos o verbales. Si se considera que alguna porción de este Contrato no es aplicable, la porción que no se puede aplicar será interpretada de acuerdo con las leyes pertinentes lo más ajustadamente posible para reflejar las intenciones originales de las partes, y el resto de las disposiciones permanecerán en pleno vigor y aplicación. Comcast no renuncia a ninguna disposición o derecho si no insiste o hace cumplir el estricto desempeño de cualquier disposición de este Contrato. Ni la línea de conducta entre usted y Comcast ni las prácticas comerciales habrán de actuar para modificar cualquier disposición de este Contrato.

b. Declaraciones y garantías adicionales. Además de las declaraciones y garantías que usted hizo en alguna otra parte de este Contrato, usted también declara y garantiza que:

i. Edad: Usted tiene 18 años de edad como mínimo.

ii. Información del cliente: Durante el término de este Contrato, usted ha suministrado y habrá de suministrar información a Comcast que sea correcta, completa y al día, incluyendo sin limitaciones su nombre legal, dirección, número(s) de teléfono, cantidad de aparatos en los cuales o a través de los cuales se usa el o los Servicios, y los datos de pago (incluyendo sin limitaciones la información provista cuando autorizó los pagos recurrentes). Usted está de acuerdo en notificarnos de inmediato, de acuerdo con los términos de este Contrato, si hay algún cambio en la información que nos ha suministrado. El no suministrar y mantener la información correcta constituye una violación de este Contrato.

c. Información suministrada a terceros. Comcast no es responsable de ninguna información que usted le haya suministrado a terceros, y esa información no está sujeta a las disposiciones de privacidad de este Contrato o al aviso de privacidad para el/los Servicio(s). Además, usted es responsable por controlar el acceso a cualquier Equipo de XFINITY y a todo otro equipo que usted use para tener acceso a los Servicios (“Equipos Conectados”). Usted asume todos los riesgos de privacidad, seguridad y otros riesgos asociados con el suministro de acceso a cualquier individuo a un Equipo Conectado o con el suministro de cualquier información, incluyendo la CPNI o información personalmente identificable a terceros a través del Servicio(s). Si usted desea una descripción de las

protecciones de privacidad asociadas con el suministro de información a terceros, tendría que consultar las políticas de privacidad, si hubiera alguna, suministradas por esos terceros.

d. **Protección de la información y marcas de Comcast.** El Servicio(s), Equipo de XFINITY y los documentos relacionados están protegidos por la marca registrada, derechos de autor u otras leyes de propiedad intelectual, y por las disposiciones de los tratados internacionales. Todos los sitios web, nombres de empresa, marcas de servicio, marcas registradas, nombres comerciales, logotipos y nombres de dominio (colectivamente, las "marcas") de Comcast y sus afiliados son y continuarán siendo la propiedad exclusiva de Comcast. No existe nada en este Contrato que le conceda el derecho o la licencia de usar ninguna de las marcas.

e. **Leyes de exportación.** Usted está expresamente de acuerdo en acatar todas las leyes de exportación y reexportación pertinentes, incluyendo, sin límite alguno, la Ley de Administración de Exportaciones, la Ley de Control de Exportaciones de Armas, y sus reglamentos de ejecución. Además, usted está expresamente de acuerdo en no usar el/los Servicio(s) de ninguna manera que viole cualquier disposición de dichas leyes y sus reglamentos de ejecución.

f. **Retención de derechos.** Nada que está contenido en este Contrato se debe interpretar que limita los derechos y recursos de Comcast disponibles en la ley o equitativamente. Una vez finalizado este Contrato por la razón que sea, Comcast y sus proveedores se reservan el derecho a borrar todos sus datos, archivos, mensajes electrónicos u otra información del Cliente que esté almacenada en los servidores o sistemas de Comcast o de sus proveedores. Además, usted puede perder el derecho al nombre de usuario de su cuenta y todo el correo electrónico, direcciones de IP y del espacio Web y el buzón de mensajes. En el caso en que usted cancele la XFINITY Voice sin trasladar su servicio de teléfono y el número de teléfono a otro proveedor de servicios, usted pierde el derecho al número de teléfono. Nosotros no tendremos responsabilidad alguna como consecuencia de la pérdida de dichos datos, nombres, direcciones o números.

16. MÉTODO DE NOTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS A ESTE CONTRATO

En concordancia con la ley pertinente, nosotros le notificaremos los cambios a este Contrato. La notificación quizás le sea suministrada en su factura mensual, un encarte de la factura, en un periódico, por correo electrónico o a través de otras comunicaciones permitidas. Si usted considera que el cambio es inaceptable, tiene el derecho a cancelar su(s) Servicio(s). Sin embargo, si continúa recibiendo de el/los Servicio(s) después del cambio, nosotros vamos a considerar que acepta el cambio.

- **Para los clientes de XFINITY Internet y XFINITY Voice.** Comcast le puede suministrar cualquier notificación requerida o deseada de las siguientes maneras, según lo determinado a nuestro exclusivo criterio: (1) publicándolo en www.comcast.net, www.comcast.com u otro sitio web sobre el que haya sido notificado, (2) enviando una notificación por medio del correo postal de primera clase o correo de un día para el otro de los EE.UU. a su Edificio; (3) enviando la notificación a la dirección de correo electrónico que figura en los archivos de su cuenta de Comcast, o (4) entregándolo en mano. Usted está de acuerdo en que cualquiera de los métodos mencionados constituye suficiente aviso y usted renuncia a toda afirmación de que esa forma de notificación es insuficiente o ineficaz. Dado que de vez en cuando podríamos notificarle sobre información importante acerca de el/los Servicio(s) y este Contrato mediante estos métodos, usted está de acuerdo en revisar regularmente su correo postal, correo electrónico y todas las publicaciones en www.comcast.net, www.comcast.com u otro sitio web sobre el que haya sido notificado, o corre el riesgo de no hacerlo.

17. INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si usted no logra que se resuelva un problema a su entera satisfacción en la oficina de Comcast de su zona, puede escribir a las Oficinas Centrales de Comcast, ubicadas en 1701 John F. Kennedy Blvd., Philadelphia, PA 19103-2838, para expresar sus inquietudes y quejas.

- **Clientes de Massachusetts:** Además, si no está satisfecho con la manera en que hemos

manejado su queja, usted puede contactar la dirección de franquicias de su zona: La División de los Consumidores del Departamento de Telecomunicaciones y Cable (Consumer Division of the Department of Telecommunications and Cable, DTC) llamando de manera gratuita al 1-800-392-6066 o puede escribirles a Two South Station, Boston, MA 02110.

- **Clientes de Connecticut:** Si usted experimenta un problema con su(s) Servicio(s), por favor póngase en contacto con nosotros primero y denos la oportunidad de resolver su problema. Si no se resuelve el asunto a su entera satisfacción, por favor llame al Departamento de Control de los Servicios Públicos de Connecticut (Connecticut Department of Utility Control) al 1-800-382-4586 (gratis dentro de Connecticut) o al 1-860-827-2622 (fuera de Connecticut) o al TDD 1-860-827-2837.
- **Clientes de Nueva York:** Si usted experimenta un problema con su(s) Servicio(s), por favor póngase en contacto con nosotros primero y denos la oportunidad de resolver su problema. Si se resuelven sus inquietudes, póngase en contacto con el gobierno local o llame a la **Comisión de Servicios Públicos del Estado de Nueva York (New York State Public Service Commission , PSC) al 1-800-342-3377** o escriba a: **Customer Service Representative, New York State Public Service Commission, Office of Customer Services**, Three Empire State Plaza, Albany, New York 12223-1350.
- **Clientes de Nueva Hampshire y Maine:** La Oficina de Protección al Consumidor y Departamento Antimonopolio del Procurador General tiene la autoridad de hacer cumplir las Leyes de Protección al Consumidor y proveer ayuda en la mediación de reclamos de los clientes. Los clientes deben presentar quejas escritas acerca de las supuestas distorsiones y prácticas desleales o engañosas de la compañía de cable a:

  Maine: Office of the Attorney General, Department of Consumer Fraud and Antitrust, State House Station #6, Augusta, ME 04333

  Nueva Hampshire: Office of the Attorney General, Department of Consumer Fraud and Antitrust, 25 Capital Street, Concord, NH 03301
- **Clientes de Vermont:** El Departamento de Servicios Públicos de Vermont puede brindar ayuda para resolver quejas de los clientes. Los clientes tienen que presentar sus quejas en la línea directa del cliente llamando al 1-800-622-4496.

DISPOSICIONES ADICIONALES PERTINENTES AL SERVICIO DE XFINITY INTERNET

Además de las disposiciones anteriores que son pertinentes al Video, HSI y XV de XFINITY, las siguientes son específicamente pertinentes a los clientes de XFINITY Internet.

1. **DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**
   a. **Propiedad de las direcciones.** Usted reconoce que el uso de XFINITY Internet no lo convierte en propietario ni le da otros derechos en ninguna de las direcciones de Internet/en línea que le fueron suministradas, incluyendo, sin límite alguno, las direcciones del Protocolo de Internet (“IP”), direcciones de correo electrónico y direcciones de la Web. Nosotros podemos modificar o cambiar esas direcciones cuando así lo deseamos sin aviso y no se nos exige en absoluto que lo compensemos por esos cambios. Una vez finalizada la cuenta de XFINITY Internet, nos reservamos el derecho permanente de borrar o eliminar cualquiera o todas las direcciones asociadas con la cuenta.
   b. **Autorizaciones.** Comcast no se atribuye la propiedad de ningún material que usted publique, transmita o distribuya usando XFINITY Internet. Al usar XFINITY Internet para publicar, transmitir o distribuir materiales o contenido, usted (1) garantiza que el material y contenido cumple con las disposiciones de este Contrato, (2) accede y autoriza a Comcast, sus agentes, proveedores y afiliados a reproducir, publicar, distribuir y exponer el contenido en todo el mundo y (3) garantiza que usted tiene el derecho a proveer esta autorización. Usted reconoce que el material publicado o transmitido usando XFINITY Internet puede ser copiado, vuelto a publicar o distribuido por terceros, y usted está de acuerdo en indemnizar, defender y eximir a Comcast, sus agentes, proveedores y afiliados de todo daño que surja a raíz de estas acciones.

c. **Derechos de autor.** El título y derechos de propiedad intelectual de XFINITY Internet son propiedad de Comcast, sus agentes, proveedores o afiliados o sus concedentes o si no de los dueños de dicho material y están protegidos por las leyes y tratados de los derechos de autor. Usted no puede copiar, redistribuir, volver a vender o publicar ninguna parte de XFINITY Internet sin el consentimiento previo por escrito requerido expresamente de Comcast u otro propietario de dicho material.

d. **Materiales descargados a través de XFINITY Internet.** Además de cualquier contenido que pueda haber sido suministrado por nosotros, usted puede tener acceso a material a través de XFINITY Internet que no le pertenece a Comcast. Se podrían aplicar términos y condiciones específicas a su uso de cualquier contenido o material disponible a través de XFINITY Internet que no le pertenezca a Comcast. Usted tendría que leer esos términos y condiciones para saber cómo se aplican a usted y su uso de cualquier contenido que no le pertenezca a Comcast.

2. **LIMITACIONES ADICIONALES DE LA RESPONSABILIDAD DE COMCAST POR XFINITY INTERNET**

a. **Responsabilidad por el contenido.** Usted reconoce que hay cierto contenido y material en Internet o disponible de alguna otra manera a través de XFINITY Internet que podría ser ofensivo para algunos individuos, no apropiado para niños, que podría transgredir las leyes, reglas y reglamentaciones federales, estatales o locales o que podrían violar sus derechos protegidos o los de los demás. Nosotros no asumimos ninguna responsabilidad por este contenido o material. Todo aquel que tenga acceso a dicho contenido y material lo hace bajo su propia cuenta y riesgo. NI COMCAST, NI SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR CUALQUIER RECLAMO, PÉRDIDAS, DEMANDAS, DAÑOS Y PERJUICIOS, PLEITOS O PROCESOS QUE SURJAN A RAÍZ DE SU ACCESO A DICHO CONTENIDO O MATERIAL O DEL ACCESO DE OTROS. Las preguntas o quejas acerca del contenido o material tendrían que ser dirigidas al proveedor del contenido o material. Usted reconoce que hay programas de software comercialmente disponibles que afirman poder limitar el acceso a materiales sexualmente explícitos u otros materiales inaceptables en Internet. Nosotros no declaramos ni garantizamos que dichos programas sean efectivos.

b. **Intercepción furtiva de información.** El Internet público es usado por numerosas personas o entidades, incluyendo sin limitaciones otros suscriptores de XFINITY Internet. Como es el caso de todas las redes compartidas como el Internet público, existe un riesgo de que usted esté expuesto a la “intercepción furtiva de información”. Esto significa que otras personas o entidades podrían tener acceso y/o controlar su uso de XFINITY Internet. Si usted publica, almacena, transmita o disemina cualquier información delicada y confidencial, lo hace bajo su propia cuenta y riesgo. NI COMCAST, NI SUS AFILIADOS, PROVEEDORES O AGENTES TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR CUALQUIER RECLAMO, PÉRDIDAS, DEMANDAS, DAÑOS Y PERJUICIOS, PLEITOS O PROCESOS QUE SURJAN A RAÍZ DE TALES ACCIONES DE SU PARTE O RELACIONADAS DE ALGUNA OTRA MANERA CON ELLAS. Usted reconoce que hay programas de software comercialmente disponibles que afirman ser capaces de codificar y conceder anonimato. Nosotros no declaramos ni garantizamos que dichos programas sean efectivos.

c. **La configuración del servicio de FTP/HTTP.** Usted reconoce que cuando usa XFINITY Internet existen ciertas aplicaciones tales como el FTP (Protocolo de transferencia de archivos) o el HTTP (Protocolo de Transferencia de hipertexto) que pueden ser usadas por otras personas o entidades para obtener acceso al Equipo del Cliente. Usted es el único responsable por la seguridad de su Equipo del Cliente o de cualquier otro equipo que elija usar en conexión con el/los Servicio(s), incluyendo sin limitaciones cualquier dato almacenado en dicho equipo. NI COMCAST, NI SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES O CONTRATISTAS TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR CUALQUIER RECLAMO, PÉRDIDAS, DEMANDAS, DAÑOS Y PERJUICIOS, PLEITOS O PROCESOS QUE SEAN EL RESULTADO, SURJAN O ESTÉN DE OTRO MODO

RELACIONADOS CON EL USO DE DICHAS APLICACIONES POR PARTE DE USTED O CON EL ACCESO DE OTROS A SU EQUIPO DEL CLIENTE O A ALGÚN OTRO EQUIPO QUE LE PERTENEZCA.

d. **Asignaciones de los recursos.** Comcast se reserva el derecho a determinar, a su criterio, y de forma continua, la naturaleza y alcance de los recursos asignados para apoyar a XFINITY Internet, incluyendo, sin límite alguno, la cantidad de ancho de banda para ser utilizada y entregada junto con XFINITY Internet.

   i. Los Términos y Condiciones de Venta para los Productos para los Clientes de XFINITY Internet está disponible en www.comcast.com/termsofservice/termHSI.html.

3. **ACCESO INALÁMBRICO AL INTERNET POR MEDIO DE XFINITY WIFI**

Si usted se suscribe al servicio de XFINITY Performance Internet o superior, puede tener también acceso al Internet y usar XFINITY Internet de manera inalámbrica ("XFINITY WiFi") por medio de nuestros puntos de acceso, HHS y puntos de acceso de compañías afiliadas que suministran acceso inalámbrico al Internet sin ningún cargo adicional usando su ID de usuario y contraseña de XFINITY para iniciar la sesión. Si usted usa un punto de acceso de XFINITY WiFi que le pertenece o está operado por Comcast para tener acceso a XFINITY Internet, incluyendo un HHS, su uso estará sujeto a los términos de este Contrato, los términos del servicio de XFINITY WiFi y nuestras políticas de uso aceptable. Si usted usa un punto de acceso que le pertenece o está operado por una de nuestras compañías afiliadas para tener acceso al Internet, usted puede estar sujeto también a los términos y condiciones y políticas de uso aceptable de nuestra afiliada. Si usted se suscribe a XFINITY Internet a un nivel inferior al servicio de XFINITY Performance Internet, el XFINITY WiFi puede estarle disponible a prueba, patrocinado o en base al pago según el uso sujeto a diferentes términos. Su uso de XFINITY WiFi indica su aceptación de los términos pertinentes. Si usted no acepta los términos pertinentes, no tendría que usar el Servicio de XFINITY WiFi. XFINITY WiFi no está disponible en todos los lugares y su disponibilidad está sujeta a modificaciones sin previo aviso.

DISPOSICIONES ADICIONALES PERTINENTES AL SERVICIO DE XFINITY VOICE

Además de los términos y condiciones generales anteriores, los siguientes términos y condiciones son pertinentes específicamente a los clientes de XFINITY Voice.

1. **AVISO ESPECIAL PARA LOS SUSCRIPTORES DE DIGITAL VOICE DE COMCAST: LIMITACIONES DEL SERVICIO DE XFINITY VOICE**

   a. **Limitaciones.** La XFINITY Voice incluye la funcionalidad de 911/911 Mejorado ("911/E911") que puede diferir de la funcionalidad de 911/E911 proporcionada por otros proveedores. Como tal, podría tener ciertas limitaciones. LEA CUIDADOSAMENTE LA INFORMACIÓN MÁS ABAJO. USTED RECONOCE Y ACEPTA CUALQUIER LIMITACIÓN DE 911/E911. USTED ESTÁ DE ACUERDO EN TRANSMITIR ESTAS LIMITACIONES A TODAS LAS PERSONAS QUE PUEDAN TENER LA OPORTUNIDAD DE HACER LLAMADAS POR MEDIO DE LOS SERVICIOS. SI TIENE ALGUNA PREGUNTA SOBRE 911/E911, LLAME AL 1-800-XFINITY.

      i. **La dirección correcta:** Para que sus llamadas de 911/E911 puedan ser dirigidas correctamente a los servicios de emergencia, Comcast tiene que tener la dirección correcta de su Edificio. Si usted traslada la XFINITY Voice a una dirección diferente sin la aprobación de Comcast, las llamadas de 911/E911 podrían ser dirigidas a las autoridades de emergencia equivocadas, podrían transmitir la dirección equivocada, y/o la XFINITY Voice (incluyendo 911/E911) podría fallar por completo. Por lo tanto, usted tiene que llamar al 1-800-XFINITY antes de trasladar la XFINITY Voice a la nueva dirección. Comcast va a necesitar varios días hábiles para actualizar la dirección de su Edificio en el sistema de E911 para que sus llamadas de 911/E911 puedan ser dirigidas correctamente. Todos los cambios en la dirección de servicio requieren la aprobación previa de Comcast.

      ii. **Interrupciones del servicio:** La XFINITY Voice usa la energía eléctrica de su casa. Si hay un corte de luz, y la batería de reserva en el módem apto para teléfono asociado no

estuviera instalada, fallara o se agotara después de varias horas, las llamadas de 911 podrían interrumpirse. Además, las llamadas, incluyendo las llamadas al 911/E911 no podrían completarse si hubiera un problema con las instalaciones de la red, incluyendo congestión de la red, fallas de la red, equipo o suministro eléctrico o algún otro problema técnico.

iii. **Suspensión y finalización de Comcast:** Usted entiende y reconoce que todo la XFINITY Voice, incluyendo 911/E911, así como todas las funciones de XFINITY Voice en línea, donde estén disponibles, quedarán desactivadas si se suspende o pone fin a su cuenta.

iv. **Asignación del número de teléfono:** Los números de teléfono utilizados para la XFINITY Voice son asignados de acuerdo con las reglas de numeración federales y estatales pertinentes. Por lo tanto, la XFINITY Voice no puede complacer la asignación de un número de teléfono fuera del centro de calificación telefónica al cual le fue asignado apropiadamente ese número.

b. **Limitaciones de responsabilidad e indemnización.** USTED RECONOCE Y ESTÁ DE ACUERDO EN QUE COMCAST NO SERÁ RESPONSABLE POR NINGUNA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO, IMPOSIBILIDAD DE MARCAR 911 USANDO EL/LOS SERVICIO(S) Y/O LA IMPOSIBILIDAD DE TENER ACCESO AL PERSONAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. USTED ESTÁ DE ACUERDO EN DEFENDER, INDEMNIZAR Y EXIMIR A COMCAST Y SUS AFILIADOS, PROVEEDORES O AGENTES DE CUALQUIERA Y TODOS LOS RECLAMOS, PÉRDIDAS, DAÑOS Y PERJUICIOS, MULTAS, SANCIONES, COSTOS Y GASTOS (INCLUYENDO, SIN LÍMITE ALGUNO, LOS HONORARIOS RAZONABLES DE ABOGADOS) POR O EN NOMBRE DE USTED O ALGÚN TERCERO O USUARIO DE EL/LOS SERVICIO(S) RELACIONADOS CON LA FALLA O INTERRUPCIÓN DE EL/LOS SERVICIO(S), INCLUYENDO LOS RELACIONADOS AL 911/E911.

2. DISPOSICIONES ADICIONALES ESPECÍFICAS DE XFINITY VOICE ACERCA DEL EQUIPO DEL CLIENTE

a. **Equipos y servicios incompatibles.** Usted reconoce y entiende que la XFINITY Voice podría no apoyar o ser compatible con:

i. Configuraciones no recomendadas según lo definido en la Sección 6(b) [incluyendo, sin límite alguno, los módems aptos para teléfono que no están certificados actualmente por Comcast como compatibles con el/los Servicio(s)];

ii. Ciertos equipos no telefónicos de comunicaciones, incluyendo ciertas marcas o modelos de sistemas de alarma y de seguridad del hogar, ciertos dispositivos de control médico, alertas de emergencias personales y dispositivos de arresto domiciliario, ciertas máquinas de fax y ciertos módems de “acceso telefónico”;

iii. Teléfonos de marcado rotativo y ciertas marcas y modelos de otros equipos de comunicaciones relacionados con la voz incluyendo sistemas clave, equipos de ramales privados de conmutación automática (PBX), contestadores automáticos y unidades tradicionales de identificación de llamadas;

iv. Llamadas casual/dial around (10-10); llamadas a los números 976, 900, 700 ó 500;

v. Llamadas al 311, 511 u otras llamadas de N11 (aparte de 411, 611, 711, y 911); y

vi. Otros tipos de llamadas no expresamente expuestas en la literatura de nuestro producto (por ejemplo: llamadas salientes desde la costa a los barcos); y

vii. Ciertos códigos de servicio como devolución automática de llamadas y repetición automática (por ejemplo: *66, *69) debido a las limitaciones de compatibilidad con las funciones de la señal de otras compañías.

3. BATERÍA DE RESERVA DEL MÓDEM APTO PARA TELÉFONO

Si el módem apto para teléfono está equipado con una batería de reserva, dicha batería de reserva se usa para proporcionar servicio durante un corte al suministro de electricidad a su hogar en donde permanezca disponible el suministro eléctrico a la red de Comcast. La cantidad de tiempo que la XFINITY Voice estará disponible durante un corte de luz depende de lo siguiente: (i) que la batería de reserva permanezca correctamente instalada en el módem apto para teléfono; (ii) la condición y edad de la batería de reserva; y (iii) la cantidad de uso

de XFINITY Voice cuando el módem apto para teléfono está utilizando la energía de la batería de reserva. Usted entiende y reconoce que: (i) el desempeño de la batería de reserva no está garantizado; y (ii) que usted no podrá usar la XFINITY Voice si se interrumpe el suministro de energía eléctrica al módem apto para teléfono y el módem apto para teléfono no tiene una batería de reserva que funcione. La batería de reserva del módem apto para teléfono no suministra energía a los teléfonos inalámbricos u otros equipos conectados a la línea telefónica de su inmueble que requieran electricidad, tales como los equipos de telecomunicaciones usados para ayudar a clientes con discapacidades.

4. TRANSFERENCIA DE SU(S) NÚMERO(S) DE TELÉFONO

Si desea información sobre cómo cambiar de proveedor de XFINITY Voice y sobre la asignación de los números de teléfono relacionados con el servicio de XFINITY Voice, por favor llame al 1-800-XFINITY.

5. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Comcast y sus proveedores se reservan el derecho durante el período de este Contrato y a su fin a borrar su buzón de mensajes, detalles de las llamadas, datos, archivos y otra información que esté almacenada en los servidores o sistemas de Comcast o sus proveedores, de acuerdo con nuestras políticas de almacenamiento. Usted entiende y reconoce que no tendremos responsabilidad alguna como consecuencia de la pérdida o eliminación de dicho buzón de mensajes, datos de las llamadas, datos, archivos y otra información.

6. SERVICIOS INTEGRADOS

El uso de los servicios integrados de XFINITY Voice suministrados a través de portales en línea tales como el centro de comunicaciones o el centro telefónico pertinente están gobernados por los TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES de este Contrato.

7. TÉRMINOS DE SERVICIO ADICIONALES

Si desea ver los términos adicionales de servicio pertinentes a XFINITY Voice en Maine, por favor vaya a http://www.comcast.com/tariffs.