

Sprint Total Tech Expert Terms Of Service

Sprint Total Tech Expert allows You and any other individuals who have a mobile phone number listed on Your Sprint billing account (with a maximum of ten mobile phone numbers per billing account) (“Your Household”) to access technical support services for all the devices that are owned or leased by Your Household that can connect to Your wireless network or any other network and is provided to You solely by Asurion. Your access to and use of the Total Tech Expert services (“Services”) is subject to the following Terms of Service (“TOS”) including its MANDATORY ARBITRATION and CLASS ACTION WAIVER PROVISIONS and its LIMITATION OF LIABILITY PROVISIONS. The TOS is a contract between You and Asurion, and You should read the TOS carefully and completely before accessing or using the Services. Sprint is not a party to this contract. Do not access or use the Services if you disagree with any of the provisions of the TOS.

- 1. DEFINITIONS.** In the TOS: (a) the words “Asurion” and “We” and “Us” refer to Asurion Protection Services, LLC and its parents, subsidiaries, branches, affiliates, agents, contractors, employees, successors and assigns; and (b) the words “You” and “Your” mean an individual who accesses or uses the Services and any person or entity represented by that individual.
- 2. SUPPORTED DEVICES.** The Services are available for all the devices that are owned or leased by Your Household that can connect to Your wireless network or any other network, regardless of manufacturer or provider. To use the Services, the individual seeking to use the Services must be the registered user of a mobile phone number listed on Your Sprint billing account, and must provide identifying information, including but not limited to the mobile phone number listed on Your billing account, to Us when seeking service. You may be able to access the Services via telephone at 1-800-584-3666 or via the Sprint Tech Expert application’s “Click-to-Call” and “Click-to-Chat” features.
- 3. SCOPE OF THE SERVICES.** The Services are developed and provided by Asurion and not by Sprint. The Services are solely for non-business purposes and only include (a) technical support for the devices that are owned or leased by Your Household that can connect to Your wireless network or any other network, (“Supported Devices”) and the operating systems and the operating systems and software applications either thereon or intended to be used thereon; and (b) technical support for the use of the Supported Devices with other devices and services manufactured to be compatible with the Supported Devices or intended to be connected thereto. The Services do not include, among other things, (a) assistance with Sprint network coverage issues, such as dropped calls/data interruptions; (b) over-the-air updates to operating systems, firmware, or other software; (c) modification of Original Equipment Manufacturer (“OEM”) software; (d) installation of third-party software or OEM drivers not supported by the mobile phone; (e) assistance that requires consultation with a third party network provider, or (f) installation of non-sanctioned applications. Asurion reserves the right to change, suspend or discontinue the Services and/or any of the support functions the Services provide at any time, for any reason and without notice or liability to You.
- 4. COMMERCIALY REASONABLE EFFORTS & TECHNICAL PROBLEMS.** We will use commercially reasonable efforts to provide You with the Services. This means that if We are unable to resolve the issue related to Your Supported Device after making commercially reasonable efforts, We have the right and sole discretion to refuse to take further efforts to resolve the issue related to Your Supported Device. Additionally, in some instances, We may have limited information from vendors, manufacturers, and developers, and We may not have the ability to obtain the proprietary or other information required to resolve the issue related to Your Supported Device. Some technical problems that You encounter when using Your Supported Device may be the result of software or hardware errors not yet resolved by the hardware or software vendors, manufacturers or developers, in which case We may not be able to resolve Your specific issue. In these circumstances, You are still liable to Us for any fees or charges associated with the Services.

-
5. **REPRESENTATIONS AND AUTHORIZATIONS.** When seeking service, You represent to Us that You are the owner and/or the authorized user of the Supported Device at issue, as well as any software on the Supported Device and any other device connected to the Supported Device, and are authorized to use the Services. We reserve the right to refuse to provide You with service if We determine that You are not the owner and/or the authorized user of the Supported Device, software or other device and/or are not an authorized user of the Services. When seeking service, You (a) expressly consent to technical support personnel remotely accessing Your Supported Device and the data thereon through use of software or other means, and (b) authorize Us to effect changes to Your Supported Device, software or other device, to the extent necessary to provide the Services and acknowledge and agree that such changes may be permanent and irreversible.
 6. **REMOTE ACCESS.** To receive the Services, You may be required to download and/or run certain software applications (“Software”) on Your Supported Device and/or on any device connected to or used in connection with Your Supported Device. The Software may include remote access tools that allow Us to remotely access Your Supported Device and any device connected to Your Supported Device, as well as the contents thereon. You agree to comply with the terms and conditions applicable to the Software and, in the event of a conflict between those terms and conditions and the TOS, the Software-specific terms and conditions control, but only with regard to the Software itself. You are prohibited from and agree not to alter or copy the Software or any other materials provided to You as a result of Your use of the Services.
 7. **BACK-UP.** It is Your responsibility to back-up the software and data that is stored on Your Supported Device or other devices manufactured to be compatible with Your Supported Device or intended to be connected thereto, and We shall not be responsible at any time for any loss, alteration, or corruption of any software, data, or files. We may decline to provide the Services to You if We determine that appropriate back-up measures have not been taken by You.
 8. **PRIVACY POLICY & PASSWORDS.** Our Privacy Policy is available at <https://protection.sprint.com/tep/en/privacy.html> and explains Our policies with respect to the collection, use and disclosure of information related to or derived from Your use of the Services. Please read the Privacy Policy carefully and completely. It is incorporated by reference into the TOS, and by using the Services, You consent to the collection, use and disclosure of Your information as set forth in that Policy. If You know or suspect that the passwords associated with or stored on Your Supported Device have been available to or accessed by anyone as a result of Your use of the Services, You should immediately change or reset those passwords.
 9. **COSTS AND DATA USAGE CHARGES.** In some circumstances, You may need to purchase additional equipment or software to receive the full benefit of the Services, and You may incur data usage charges when using the Services. In those circumstances, You are fully and solely responsible for the cost of any such equipment or software and the payment of any such charges.
 10. **TERMINATION OR CHANGE OF THE SERVICES.** We reserve the right to suspend or terminate Your use of the Services at any time and for any reason, including for abuse, excessive usage or failure to pay any fees or charges associated with the Services. We also reserve the right to change the scope or extent of the Services at any time and for any reason. Any refund of fees or charges associated with the Services that We may agree to pay in such circumstances will be limited to the fees You paid in the prior month for the Services.
 11. **LIMITATION OF LIABILITY. THE FOLLOWING LIMITATIONS SHALL APPLY TO YOU TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW. UNDER NO CIRCUMSTANCES SHALL SPRINT BE LIABLE FOR ANY CLAIMS ARISING UNDER OUT OF THE USE OF THESE SERVICES. UNDER NO CIRCUMSTANCES SHALL WE BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, SPECIAL OR EXEMPLARY DAMAGES ARISING OUT OF OR IN CONNECTION WITH YOUR ACCESS OR USE OF OR INABILITY TO ACCESS OR USE THE SERVICES,**

WHETHER OR NOT THE DAMAGES WERE FORESEEABLE AND WHETHER OR NOT WE WERE ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, DAMAGES FOR LOSS OF PROFITS OR REVENUES, FAILURE TO TRANSMIT OR RECEIVE ANY DATA, LOSS, MISUSE OR DISCLOSURE OF DATA OR CONFIDENTIAL INFORMATION, BUSINESS INTERRUPTION, LOSS OF PRIVACY, CORRUPTION OR LOSS OF DATA, FAILURE TO RECEIVE OR BACKUP YOUR DATA (OR ARCHIVED DATA) OR ANY OTHER PECUNIARY LOSS WHATSOEVER ARISING OUT OF OR IN ANY WAY RELATED TO THE SERVICES. WITHOUT LIMITING THE GENERALITY OF THE FOREGOING, OUR AGGREGATE LIABILITY TO YOU (WHETHER BASED IN CONTRACT, NEGLIGENCE, STRICT LIABILITY, STATUTE OR OTHER THEORY OF LIABILITY) SHALL NOT EXCEED THE AMOUNT OF THE FEES PAID BY YOU FOR THE SERVICES DURING THE TWO (2) MONTHS IMMEDIATELY PRECEDING THE EVENT GIVING RISE TO THE CLAIM, OR \$100.00, WHICHEVER IS GREATER. THE FOREGOING LIMITATIONS WILL APPLY EVEN IF THE ABOVE STATED REMEDY FAILS OF ITS ESSENTIAL PURPOSE.

12. **DISCLAIMER OF WARRANTIES.** THE FOLLOWING DISCLAIMER SHALL APPLY TO YOU TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW. YOU ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT THE SERVICES ARE PROVIDED ON AN “AS IS” AND “AS AVAILABLE” BASIS, AND THAT YOUR USE OF OR RELIANCE ON THE SERVICES IS AT YOUR SOLE RISK AND DISCRETION. ASURION HEREBY DISCLAIMS ANY AND ALL REPRESENTATIONS, WARRANTIES AND GUARANTIES REGARDING THE SERVICES, WHETHER EXPRESS, IMPLIED OR STATUTORY, AND INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, AND NON-INFRINGEMENT. FURTHERMORE, ASURION MAKES NO WARRANTY THAT (A) THE SERVICES WILL MEET YOUR REQUIREMENTS; (B) THE SERVICES WILL BE AVAILABLE, TIMELY, CURRENT, ACCURATE, RELIABLE, COMPLETE, SECURE OR ERROR-FREE; (C) THE QUALITY OF ANY PRODUCTS, SERVICES, INFORMATION OR OTHER MATERIAL ACCESSED OR OBTAINED BY YOU THROUGH THE SERVICES WILL BE AS REPRESENTED OR MEET YOUR EXPECTATIONS; OR (D) ANY ERRORS IN THE SERVICES WILL BE CORRECTED. NO ADVICE OR INFORMATION, WHETHER ORAL OR WRITTEN, OBTAINED BY YOU FROM US OR THE SERVICES SHALL CREATE ANY REPRESENTATION, WARRANTY OR GUARANTY. FURTHERMORE, YOU ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT WE HAVE NO OBLIGATION TO SUPPORT OR MAINTAIN THE SERVICES. YOU ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT WE MIGHT NOT BE ABLE TO OFFER THE SERVICES AT ALL, IN THE ABSENCE OF THE FOREGOING DISCLAIMERS AND LIMITATIONS. IN THE EVENT OF ANY FAILURE OF THE SERVICES TO CONFORM TO ANY APPLICABLE WARRANTY, YOU MAY NOTIFY US AND WE WILL, AS YOUR SOLE AND EXCLUSIVE REMEDY, USE COMMERCIALY REASONABLE EFFORTS TO SATISFY THE WARRANTY. WE WILL HAVE NO OTHER WARRANTY OBLIGATION WHATSOEVER WITH RESPECT TO THE SERVICES, AND ANY OTHER CLAIMS, LOSSES, LIABILITIES, COSTS OR EXPENSES ATTRIBUTABLE TO ANY FAILURE TO CONFORM TO ANY WARRANTY WILL BE YOUR SOLE RESPONSIBILITY.

13. **ARBITRATION AGREEMENT.** Most of Your concerns about the Services can be addressed by contacting Us at 800-584-3666. For any dispute with Asurion, You agree to first contact us and attempt to resolve the dispute with us informally.

A. In the event We cannot resolve a dispute with You after 60 days, **YOU AND WE AGREE TO RESOLVE ANY DISPUTES THROUGH BINDING ARBITRATION OR SMALL CLAIMS COURT INSTEAD OF THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION. YOU AND WE AGREE THAT ANY ARBITRATION WILL TAKE PLACE ON AN INDIVIDUAL BASIS ONLY. YOU AND WE AGREE TO WAIVE OUR RIGHTS TO A JURY TRIAL AND TO PARTICIPATE IN CLASS ACTIONS OR OTHER REPRESENTATIVE PROCEEDINGS.** This Arbitration Agreement (“ARB AGREE”) shall survive the termination of the TOS and is governed by the Federal Arbitration Act. This ARB AGREE shall be interpreted broadly, and it includes any dispute You have with Us that arises out of or relates in any

way to Your relationship with Asurion or the Services, whether based in contract, tort, statute, fraud, misrepresentation or otherwise. However, this ARB AGREE does not preclude You from bringing an individual action against Us in small claims court or from informing any federal, state or local agencies of Your dispute. Such agencies may be able to seek relief on Your behalf.

- B. To initiate arbitration, send a written Notice of Claim by certified mail to: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37122-0656. The Notice must describe the dispute and the relief sought. If We do not resolve the dispute within 60 days of receipt of the Notice, You may start an arbitration with the American Arbitration Association (“AAA”). You can contact the AAA and obtain a free copy of the rules and forms necessary to start an arbitration proceeding at www.adr.org or 1-800-778-7879. We will reimburse You for a filing fee paid to the AAA, and if You are unable to pay a filing fee, We will pay it if You send a written request by certified mail to the Legal Department.
- C. The arbitration shall be administered by the AAA in accordance with the Commercial Arbitration Rules and the Supplementary Procedures for Consumer Related Disputes (“Rules”) in effect at the time the arbitration is started and as modified by this ARB AGREE. The arbitrator is bound by the terms of this ARB AGREE and shall decide all issues, with the exception that issues relating to the enforceability of this ARB AGREE may be decided by a court. If Your dispute is for \$10,000 or less, You may conduct the arbitration by submitting documents to the arbitrator or by telephone. If Your dispute is for more than \$10,000, Your right to hearings will be determined by the Rules. Unless otherwise agreed, any hearings will take place in the county/parish of Your mailing address. We will pay all filing, administration and arbitrator fees for any arbitration, unless Your dispute is found by the arbitrator to have been frivolous or brought for an improper purpose under Federal Rule of Civil Procedure 11(b). In that case, the Rules govern payment of such fees.
- D. The arbitrator shall issue a decision including the facts and law upon which his/her decision is based. If the arbitrator finds in Your favor and issues a damages award that is greater than the value of the last settlement offer made by Us or if We made no settlement offer, and the arbitrator awards You any damages, We will: (1) pay You the amount of the award or \$2,500, whichever is greater; and (2) pay Your attorney, if any, the attorney’s fees and expenses reasonably incurred in the arbitration. While the right to the attorney’s fees and expenses discussed above is in addition to any right You may have under applicable law, neither You nor Your attorney may recover duplicate awards of attorney’s fees and expenses. We hereby waive any right We may have under applicable law to recover attorney’s fees and expenses from You if We prevail in the arbitration.
- E. If You seek declaratory or injunctive relief, that relief can be awarded only to the extent necessary to provide You relief. **YOU AND WE AGREE THAT EACH PARTY MAY BRING CLAIMS AGAINST EACH OTHER ONLY IN AN INDIVIDUAL CAPACITY AND NOT IN A PURPORTED CLASS ACTION, CLASS ARBITRATION OR OTHER REPRESENTATIVE PROCEEDING.** Unless You and We agree otherwise, the arbitrator may not consolidate Your dispute with the dispute of any other person and may not preside over any form of representative or class proceeding. If this specific provision of this ARB AGREE is found to be unenforceable, then the entirety of this ARB AGREE is null and void.

14. CLAIM LIMITATION. Unless otherwise allowed by applicable law, any claim related to the Services shall be brought within one year of the events giving rise to the claim. Failure to assert any such claim during that one-year period results in the claim being forever waived and barred.

15. THIRD-PARTY CONTENT. The Services may expose You to content, websites, products and services created or provided by parties other than Asurion (“Third-Party Content”). We do not review, endorse or assume any responsibility for Third-Party Content and shall have no liability to You for access to or use of Third-Party Content. You access or use Third-Party Content at Your own risk and discretion, and You understand that the TOS and Our Privacy Policy do not apply to that content.

-
- 16. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS.** You agree that all copyrights, patents, trademarks, trade secrets and other intellectual property or proprietary rights associated with the Services are the exclusive property of Asurion, and all such rights not expressly granted to You in the TOS are hereby reserved and retained by Us. If You submit comments or ideas about the Services, including ways to improve the Services or other of Our products or services (“Ideas”), You agree that Your submission is gratuitous, unsolicited and without restriction. It does not place Us under any fiduciary or other obligation, and We are free to use the Idea without compensation to You and/or to disclose the Idea to anyone on a non-confidential basis. You further acknowledge that Asurion does not, by acceptance of Your submission, waive any rights to use similar or related ideas previously known to Us, or developed by Our employees or obtained from sources other than You.
- 17. INDEMNIFICATION.** You agree to indemnify, defend, and hold harmless Asurion and Sprint from any claim, proceeding, loss, damage, liability or expense of any kind arising out of or in connection with the following: (a) Your use or misuse of the Services; (b) Your alleged or actual breach of the TOS; (c) Your alleged or actual violation of any applicable rule, law or regulation; (d) Your negligence or willful misconduct; or (e) Your alleged or actual violation of the intellectual property or other rights of third parties. Asurion reserves the right, at Your expense, to assume the exclusive defense and control of any matter which You are required to indemnify, and You agree to cooperate in that defense.
- 18. ASSIGNMENT.** The TOS and any rights or licenses granted hereunder may not be transferred or assigned by You, but may be transferred or assigned by Asurion, without restriction. Any attempted transfer or assignment in violation of this provision is null and void.
- 19. SEVERABILITY & WAIVER.** If any term of the TOS is found to be invalid or unenforceable, that term should be modified to the extent possible to make it valid or enforceable without losing its intent and purpose. If no such modification is possible, the term should be severed from the TOS. Any failure to enforce a right or term of the TOS shall not be deemed a waiver of that right or term.
- 20. ENTIRE AGREEMENT & GOVERNING LAW.** This TOS and the documents incorporated by reference constitute our entire agreement with respect to the Services and supersede any prior or contemporaneous agreements. The TOS and Your relationship with Asurion shall be governed by and construed in accordance with the laws of the State of Tennessee, without regard to conflicts of law provisions. The application of the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods is expressly excluded.

TOS FORM DATE 10.20.2016

Términos de Servicio de Sprint Total Tech Expert

Sprint Total Tech Expert le permite a usted y a cualquier otra persona que tenga un número de teléfono móvil que aparece en su cuenta de facturación de Sprint (con un máximo de diez números de teléfono móvil por cuenta de facturación) (“Su casa”) acceder a servicios de soporte técnico para todos los dispositivos que sean propiedad de Su casa o alquilados por esta y puedan conectarse a su red inalámbrica o cualquier otra red, y son proporcionados por Asurion exclusivamente para usted. El acceso y uso que usted haga de los servicios de Total Tech Expert (“Servicios”) están sujetos a los siguientes Términos de servicio (“TOS”, por sus siglas en inglés), lo que incluye su ARBITRAJE OBLIGATORIO y DISPOSICIONES DE RENUNCIA A DEMANDA COLECTIVA y sus DISPOSICIONES DE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. El TOS es un contrato entre usted y Asurion, y Usted debe leer el TOS cuidadosamente y por completo antes de acceder o usar los Servicios. Sprint no forma parte de este contrato. No acceda ni use los Servicios si no está de acuerdo con alguna de las cláusulas del TOS.

- 1. DEFINICIONES.** En los TOS: Las palabras “Asurion”, “Nosotros” y “Nuestro” se refieren a Asurion Protection Services, LLC y sus respectivas compañías matrices, subsidiarias, delegaciones, filiales, agentes, contratistas, empleados, sucesores y cesionarios y (b) las palabras “Usted” y “Su” se refieren al individuo que accede a o usa los Servicios y a cualquier persona o entidad representada por dicho individuo.
- 2. DISPOSITIVOS COMPATIBLES.** Los Servicios están disponibles para todos los dispositivos que son propiedad de Su casa o alquilados por esta y pueden conectarse a su red inalámbrica o cualquier otra red, independientemente del fabricante o el proveedor. Para usar los Servicios, la persona que desee usar los Servicios debe ser un usuario registrado de un número de teléfono móvil que aparezca en su cuenta de facturación de Sprint y, al solicitar el servicio, debe proporcionarnos información de identificación, incluido entre otros, el número de teléfono móvil que aparece en su cuenta de facturación. Puede obtener acceso a los Servicios por teléfono llamando al [INSERTAR] o a través de las funciones “Clic para llamar” y “Clic para chatear” de Sprint Tech Expert.
- 3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.** Los Servicios están desarrollados y son proporcionados por Asurion y no por Sprint. Los Servicios son exclusivamente para fines no comerciales y solo incluyen (a) soporte técnico para los dispositivos que son propiedad de Su casa o alquilados por esta y pueden conectarse a su red inalámbrica o cualquier otra red (“Dispositivos compatibles”), y los sistemas operativos y las aplicaciones de software, ya sea al respecto o destinados a ser utilizados al respecto; y (b) soporte técnico para el uso de los Dispositivos compatibles con otros dispositivos y servicios fabricados para ser compatibles con los Dispositivos compatibles o destinados a ser conectados a los mismos. Los Servicios no incluyen, entre otras cosas, (a) ayuda con los problemas de cobertura de la red de Sprint, como interrupciones en las llamadas o en los datos; (b) actualizaciones inalámbricas a los sistemas operativos, firmware u otro software; (c) modificación del software del Fabricante de Equipos Originales (“OEM”, por sus siglas en inglés); (d) instalación de software de terceros o controladores OEM no compatibles con el teléfono móvil; (e) ayuda que requiera consultas con un proveedor de red de terceros, o (f) instalación de aplicaciones no sancionadas. Asurion se reserva el derecho a cambiar, suspender, o discontinuar los Servicios y cualquiera de las funciones de soporte que proporcionan los Servicios en cualquier momento, por cualquier motivo y sin previa notificación o responsabilidad para Usted.
- 4. ESFUERZOS RAZONABLES COMERCIALMENTE Y PROBLEMAS TÉCNICOS.** Nosotros realizaremos los esfuerzos razonables comercialmente para proporcionarle los Servicios. Esto significa que si no podemos resolver el problema relacionado con Su dispositivo compatible después de hacer los esfuerzos razonables comercialmente, tenemos derecho, según Nuestro criterio, a negarnos a hacer aún más esfuerzos para resolver el problema relacionado con Su dispositivo

compatible. Además, en algunos casos, es posible que contemos con información limitada de los proveedores, fabricantes y desarrolladores, y que no podamos obtener la información de propiedad o de otro tipo necesaria para resolver el problema relacionado con Su dispositivo compatible.

Algunos problemas técnicos con los que se puede encontrar cuando utiliza Su dispositivo compatible pueden ser el resultado de errores de software o hardware que no han sido resueltos aún por los proveedores, fabricantes o desarrolladores de software o hardware. Si este es el caso, Nosotros no podremos resolver su problema específico. Bajo estas circunstancias, Usted sigue teniendo la responsabilidad de pagarnos toda tarifa o cargo asociado con los Servicios.

- 5. REPRESENTACIONES Y AUTORIZACIONES.** Cuando busca un servicio, Usted se presenta con Nosotros como el dueño y/o el usuario autorizado del Dispositivo compatible en cuestión, como también de todo software del dispositivo compatible y de cualquier otro dispositivo conectado al Dispositivo compatible, y está autorizado a usar los Servicios. Nosotros nos reservamos el derecho a proporcionarle el servicio si determinamos que Usted no es el dueño o el usuario autorizado del Dispositivo compatible, software u otro dispositivo y/o no es un usuario autorizado de los Servicios. Cuando busca el servicio, Usted (a) acepta expresamente que el personal de soporte técnico accede de manera remota a Su Dispositivo móvil y a los datos que se encuentren allí mediante el uso del software u otros medios, y (b) nos autoriza a realizar cambios a Su dispositivo compatible, software u otro dispositivo en la medida que sea necesario para proporcionar los Servicios y conocimiento, y está de acuerdo con que dichos cambios pueden ser permanentes e irreversibles.
- 6. ACCESO REMOTO.** Para recibir los Servicios, es posible que se le solicite descargar y/o ejecutar ciertas aplicaciones de software (“Software”) en Su dispositivo compatible y/o en cualquier otro dispositivo conectado o usado en conexión con Su dispositivo compatible. El Software puede incluir herramientas de acceso remoto que Nos permiten acceder de manera remota a Su dispositivo compatible y a cualquier otro dispositivo conectado a Su dispositivo compatible, como así también a su contenido. Usted acuerda cumplir con los términos y condiciones aplicables al Software y, en el caso de un conflicto entre dichos términos y condiciones y el TOS, el control de los términos y condiciones específicos del Software, pero no solamente con respecto al Software en sí. Tiene prohibido y acuerda no alterar ni copiar el Software ni ningún otro material que se le haya proporcionado a Usted como resultado de Su uso de los Servicios.
- 7. RESPALDO.** Es Su responsabilidad respaldar el software y los datos almacenados en Su dispositivo compatible u otros dispositivos fabricados para que sean compatibles con Su dispositivo compatible o diseñados para ser conectados a él, y Nosotros no nos hacemos responsables en ningún momento por las pérdidas, alteraciones o cambio de software, datos o archivos. Nosotros podemos negarnos a proporcionarle el Servicio si determinamos que Usted no tomó las medidas de respaldo correspondientes.
- 8. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y CONTRASEÑAS.** Nuestra Política de privacidad está disponible en www.asurion.com/protection/privacy.htm y explica Nuestras políticas con respecto a la recopilación, uso y divulgación de información relacionada o derivada de Su uso de los Servicios. Lea atentamente y de manera completa la Política de privacidad. Está incorporada por referencia en los TOS y, al usar los Servicios, Usted acepta la recopilación, uso y divulgación de Su información como se establece en dicha Política. Si usted sabe o sospecha que han accedido a las contraseñas asociadas o almacenadas en Su Dispositivo admitido o que éstas han estado disponibles para cualquiera como resultado de Su uso de los Servicios, Usted deberá cambiarlas o restablecerlas de inmediato.
- 9. COSTOS Y CARGOS POR USO DE DATOS.** En algunas circunstancias, es posible que necesite comprar equipo o software adicional para recibir el beneficio total de los Servicios y es posible que Usted incurra en cargos por uso de datos cuando use los Servicios. En dichas circunstancias, Usted es el total y único responsable del costo de cualquier equipo o software mencionado y del pago por dichos cargos.

-
- 10. TERMINACIÓN O CAMBIO POR LOS SERVICIOS.** Nos reservamos el derecho a suspender o terminar Su uso de los Servicios en cualquier momento y por cualquier razón, lo que incluye el abuso, uso excesivo o incumplimiento del pago de tarifas o cargos asociados con los Servicios. Además nos reservamos el derecho a cambiar el alcance de los Servicios en cualquier momento y por cualquier motivo. Todo reembolso de gastos o cargos asociados con los Servicios que Nosotros acordamos pagar en dichas circunstancias se limitarán a los costos que Usted pagó en el mes anterior por los Servicios.
- 11. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. LAS SIGUIENTES LIMITACIONES SE LE DEBEN APLICAR A USTED AL MÁXIMO NIVEL PERMITIDO SEGÚN LA LEY CORRESPONDIENTE. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SPRINT ES RESPONSABLE POR LOS RECLAMOS QUE SURJAN DEL USO DE ESTOS SERVICIOS. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SOMOS RESPONSABLES POR DAÑOS INDIRECTOS, FORTUITOS, EMERGENTES, ESPECIALES NI EJEMPLARES QUE SURJAN A PARTIR O RELACIONADOS CON SU ACCESO A O USO O INCAPACIDAD PARA ACCEDER A O USAR LOS SERVICIOS, YA SEA QUE LOS DAÑOS FUERON PREVISIBLES O NO Y QUE FUIMOS ADVERTIDOS O NO DE LA POSIBILIDAD DE DICHS DAÑOS, QUE INCLUYEN, ENTRE OTROS, LOS DAÑOS POR PÉRDIDA DE GANANCIAS O REPOSICIÓN, INCUMPLIMIENTO DE TRANSMISIÓN O RECEPCIÓN DE CUALQUIER DATO, PÉRDIDA, MAL USO O DIVULGACIÓN DE DATOS O INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, INTERRUPCIÓN COMERCIAL, PÉRDIDA DE LA PRIVACIDAD, CORRUPCIÓN O PÉRDIDA DE DATOS, FALTA DE RECEPCIÓN O RESPALDO DE SUS DATOS (O DATOS ARCHIVADOS) O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA PECUNIARIA PRODUCIDA O RELACIONADA CON LOS SERVICIOS. SIN LIMITARSE A LA GENERALIDAD DE LO MENCIONADO ANTERIORMENTE, NUESTRA RESPONSABILIDAD TOTAL PARA CON USTED (YA SEA EN BASE AL CONTRATO, NEGLIGENCIA, ESTRICTA RESPONSABILIDAD, POR LEY U OTRA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD) NO EXCEDERÁ EL MONTO DE LAS TARIFAS PAGADAS POR USTED POR LOS SERVICIOS DURANTE LOS DOS (2) MESES INMEDIATAMENTE ANTERIORES AL EVENTO QUE DIO LUGAR A LA DEMANDA, O \$100,00, LO QUE SEA SUPERIOR. LAS LIMITACIONES MENCIONADAS ANTERIORMENTE SE APLICARÁN INCLUSO SI LA SOLUCIÓN ESTABLECIDA MÁS ARRIBA NO CUMPLE CON EL FIN ESENCIAL.**
- 12. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE GARANTÍAS. LA SIGUIENTE EXENCIÓN SE LE DEBE APLICAR A USTED AL MÁXIMO NIVEL PERMITIDO SEGÚN LA LEY CORRESPONDIENTE. USTED ACEPTA Y ACUERDA QUE LOS SERVICIOS SE LE PROPORCIONAN SOBRE UNA BASE “TAL CUAL” Y “SEGÚN ESTÉ DISPONIBLE” Y QUE SU USO DE O CONFIANZA EN LOS SERVICIOS ES A SU ENTERA DISCRECIÓN Y RIESGO. POR EL PRESENTE, ASURION RENUNCIA A TODA REPRESENTACIÓN Y GARANTÍA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS, YA SEAN EXPRESOS, IMPLÍCITOS O ESTABLECIDOS POR LEY E INCLUYEN, ENTRE OTROS, LA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZABILIDAD, BUEN ESTADO PARA UN FIN EN PARTICULAR Y NO VIOLACIÓN. ADEMÁS, ASURION NO GARANTIZA QUE (A) LOS SERVICIOS CUMPLAN CON SUS NECESIDADES; (B) LOS SERVICIOS ESTARÁN DISPONIBLES, A TIEMPO, ACTUALIZADOS, PRECISOS, CONFIABLES, COMPLETOS, SEGUROS O SIN ERRORES; (C) LA CALIDAD DE CUALQUIERA DE LOS PRODUCTOS, SERVICIOS, INFORMACIÓN U OTRO MATERIAL AL QUE USTED ACCEDA U OBTENGA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS SERÁN COMO LA REPRESENTACIÓN O CUMPLIRÁN LAS EXPECTATIVAS; O (D) CUALQUIER ERROR IN LOS SERVICIOS SERÁN CORREGIDOS. NINGUNA SUGERENCIA O INFORMACIÓN, YA SEA ORAL O ESCRITA, QUE USTED OBTENGA DE NUESTRA PARTE O DE LOS SERVICIOS DEBERÁ CREAR CUALQUIER REPRESENTACIÓN O GARANTÍA ALGUNA. ADEMÁS, USTED ACEPTA Y ACUERDA QUE NO TENEMOS LA OBLIGACIÓN DE BRINDAR SOPORTE O MANTENER LOS SERVICIOS. USTED ACEPTA Y ACUERDA QUE ES POSIBLE QUE NO PODAMOS OFRECERLE LOS SERVICIOS EN AUSENCIA DE LAS LIMITACIONES Y EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD MENCIONADAS ANTERIORMENTE.**

EN CASO DE QUE NO SE CUMPLA CON LOS SERVICIOS PARA RESPETAR CUALQUIER GARANTÍA APLICABLE, NOS DEBERÁ NOTIFICAR Y NOSOTROS, SEGÚN NUESTRO ÚNICO Y EXCLUSIVO CRITERIO, REALIZAREMOS TODOS LOS ESFUERZOS COMERCIALMENTE RAZONABLES PARA CUMPLIR CON LA GARANTÍA. NO TENDREMOS OTRA OBLIGACIÓN DE GARANTÍA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS, Y CUALQUIER OTRO RECLAMO, PÉRDIDA, RESPONSABILIDAD, COSTO O GASTO ATRIBUIBLE A CUALQUIER FALTA DE CUMPLIMIENTO CON CUALQUIER GARANTÍA SERÁ DE SU EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD.

13. ACUERDO DE ARBITRAJE. La mayoría de sus problemas sobre los Servicios se pueden atender llamándonos al 800-584-3666. Por cualquier disputa con Asurion, Usted acuerda contactarse primero con Nosotros e intentar resolver la disputa de manera informal.

- A.** En el caso de que Nosotros no podamos resolver la disputa con Usted después de los 60 días, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RESOLVER CUALQUIER DISPUTA A TRAVÉS DEL ARBITRAJE OBLIGATORIO O BIEN TRIBUNAL DE PRIMERA INSTANCIA EN VEZ DE HACERLO A TRAVÉS DE LOS TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL. USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS QUE CUALQUIER ARBITRAJE TENDRÁ LUGAR ÚNICAMENTE DE FORMA INDIVIDUAL. USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RENUNCIAR A NUESTROS DERECHOS A JUICIO Y A PARTICIPAR EN ACCIONES LEGALES U OTROS PROCEDIMIENTOS REPRESENTATIVOS.** Este Acuerdo de Arbitraje (“ARB AGREE”, por sus siglas en inglés) continuara vigente luego de la terminación de los TOS y está sujeto a la Ley de Arbitraje Federal. Este ARB AGREE debe interpretarse de manera amplia e incluye toda disputa que Usted tenga con Nosotros que surja de o esté relacionada de alguna manera con Su relación con Asurion o los Servicios, ya sea de manera contractual, extracontractual, conforme a la ley, debido a fraude, declaración falsa u otro. No obstante, este ARB AGREE no le impide presentar una demanda individual en contra Nuestro ante un tribunal de reclamos menores o informar a un organismo o entidad federal, estatal o local acerca de Su disputa. Dichos organismos pueden procurar un resarcimiento en su representación.
- B.** Para iniciar un arbitraje, envíe una notificación de reclamo por escrito, por correo certificado a: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37122-0656. La notificación debe describir la disputa y el resarcimiento que se busca. En el caso de que Nosotros no resolvamos la disputa en el plazo de sesenta (60) días luego de recibir la notificación, usted podrá iniciar un proceso de arbitraje ante la Asociación Estadounidense de Arbitraje (“AAA”). Puede comunicarse con la AAA y obtener una copia gratis de las reglas y formularios necesarios para iniciar un procedimiento de arbitraje en www.adr.org o llamando al 1-800-778-7879. Le reembolsaremos por el cargo administrativo que se debe pagar a la AAA, y si Usted no puede pagar dichos cargos, Nosotros lo pagamos si nos envía una solicitud escrita por correo certificado al Departamento Legal.
- C.** El arbitraje será regulado por la AAA conforme a las Normas comerciales de arbitraje y los procedimientos complementarios para la resolución de disputas relacionadas con el consumidor (“Normas de arbitraje”) en vigencia al momento de comenzar el arbitraje y según las modificaciones de este ARB AGREE. El árbitro deberá observar los términos de este ARB AGREE y deberá decidir todos los problemas con la excepción de que los problemas relacionados con la obligación de este ARB AGREE pueda decidirse en un tribunal. Si Su disputa es por USD 10 000 o menos, podrá iniciar un arbitraje enviando los documentos al árbitro o por teléfono. Si la disputa es por más de USD 10 000, Su derecho a las audiencias estará determinado por las Normas. A menos que se acuerde lo contrario, toda audiencia se llevará a cabo en el condado o distrito de su dirección postal. Pagaremos todos los cargos de presentación, administración y los honorarios de los árbitros con respecto a todo arbitraje; excepto que el árbitro determine que Su demanda es infundada o tiene un fin inapropiado en virtud de la Norma Federal de Procedimientos Civiles 11(b). En tal caso, las normas rigen sobre el pago de dichos honorarios.

-
- D. El árbitro emitirá su resolución, que incluye los hechos y la legislación en la que se fundamenta la resolución. En el caso de que el árbitro falle en Su favor y emita un laudo por daños y perjuicios superior al valor de la última oferta de conciliación realizada por Nosotros o no presentemos una oferta de conciliación y el árbitro le adjudique a Usted una compensación por daños y perjuicios, entonces Nosotros: (1) le pagaremos el monto del laudo o USD 2 500, lo que sea superior; y (2) le pagaremos a Su abogado, si es el caso, los honorarios y los gastos en los que razonablemente incurra en el arbitraje. Si bien el derecho al pago de gastos y honorarios del abogado mencionado precedentemente es complementario a cualquier derecho que usted pueda tener en virtud de la legislación vigente, usted y su abogado no podrán cobrar los gastos y honorarios del abogado por partida doble. Por el presente renunciamos a cualquier derecho que podamos tener en virtud de la legislación vigente, a cobrarle los gastos y honorarios de abogados en el caso de ganar el arbitraje.
- E. Si usted procura obtener una medida cautelar o declarativa, dicha medida puede ordenarse solo en el grado en que sea necesario para proporcionar el desagravio. **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA PARTE ÚNICAMENTE A TÍTULO PERSONAL Y NO COMO DEMANDANTE O PARTE DE UNA ACCIÓN COLECTIVA EN UNA ACCIÓN LEGAL PRESUNTAMENTE COLECTIVA O REPRESENTATIVA.** Excepto que medie acuerdo contrario, el árbitro no podrá consolidar Su disputa con la de otra persona, como tampoco podrá arbitrar ningún tipo de proceso representativo o colectivo. En el caso de que se determinara la inaplicabilidad de esta disposición específica del ARB AGREE, entonces el ARB AGREE, en su totalidad, será nulo.
- 14. LIMITACIÓN DE LA DEMANDA.** A menos que se permita lo contrario según la ley correspondiente, toda demanda relacionada con los Servicios será presentada dentro del año en que ocurrieron los eventos que dieron lugar a la demanda. La falta de cumplimiento en la contestación a la demanda durante dicho período de un año, producirá que la demanda sea revocada y bloqueada para siempre.
- 15. CONTENIDO DE TERCEROS.** Los Servicios pueden exponerlo a contenido, sitios web, productos y servicios creados o proporcionados por terceros que no son Asurion (“Contenido de terceros”). Nosotros no revisamos, representamos ni asumimos ninguna responsabilidad por el Contenido de terceros y no nos responsabilizamos por Su acceso a o uso de dicho Contenido de terceros. Usted accede a o usa el Contenido de terceros a su entera discreción y riesgo, y Usted comprende que los TOS y Nuestra Política de privacidad no se aplican a dicho contenido.
- 16. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.** Usted acuerda que todos los derechos de autor, patentes, marcas registradas, secretos comerciales y demás propiedad intelectual o derechos de propiedad asociados con los Servicios son propiedad exclusiva de Asurion, y todos los derechos mencionados que no hayan sido otorgados expresamente a Usted en los TOS quedan por el presente reservados y mantenidos por Nosotros. Si Usted envía comentarios o ideas sobre los Servicios, incluidas las formas de mejorar los Servicios u otros productos o servicios Nuestros (“Ideas”), Usted acuerda que Su envío es gratuito, no solicitado y sin restricción. No nos coloca bajo ninguna obligación fiduciaria o de otro tipo y somos libres de usar la Idea sin compensación para Usted y/o podemos divulgar la Idea a cualquiera sobre una base de no confidencialidad. Para reconocer aún más que Asurion no renuncia, al aceptar Su envío, a ningún derecho a usar ideas similares o relacionadas previamente conocidas por Nosotros, o desarrolladas por Nuestros empleados u obtenidas de otras fuentes distintas a Usted.
- 17. INDEMNIZACIÓN.** Usted acuerda indemnizar, defender y librar de responsabilidad a Asurion y Sprint de cualquier demanda, procedimientos, pérdida, daños, obligaciones o gastos de cualquier tipo que surjan de o en relación con lo siguiente: (a) Su uso o mal uso de los Servicios; (b) Su incumplimiento alegado o real de los TOS; (c) Su violación alegada o real de cualquier norma, ley o regulación aplicable; (d) Su negligencia o conducta inapropiada intencional; o (e) Su presunta o real violación de

la propiedad intelectual o de otros derechos de terceros. Asurion se reserva el derecho, a Su cargo, de asumir la defensa y el control exclusivos de cualquier asunto por el que se lo obliga a indemnizar, y Usted acepta cooperar en la defensa de ese asunto.

- 18. CESIÓN.** Los TOS y cualquier otro derecho o licencia otorgados por el presente pueden no ser transferidos o asignados por Usted, pero pueden ser transferidos o asignados por Asurion sin limitación. Todo intento de transferencia o asignación en contra de esta cláusula queda anulado.
- 19. DIVISIBILIDAD Y EXENCIÓN DE OBLIGACIONES.** Si algún término de los TOS no es válido o es inaplicable, dicho término deberá ser modificado tanto como sea posible para hacerlo válido o aplicable sin perder su intención o propósito. Si dicha modificación no es posible, el término deberá ser quitado del TOS. Todo incumplimiento de un derecho o término de los TOS no será considerado una renuncia de obligaciones de dicho derecho o término.
- 20. ACUERDO TOTAL Y LEY VIGENTE.** Este TOS y los documentos incorporados por referencia constituyen nuestro acuerdo total con respecto a los Servicios y rigen sobre cualquier otro acuerdo previo o contemporáneo. Los TOS y Su relación con Asurion se regirán por y se basarán de acuerdo con las leyes del Estado de Tennessee, sin relacionarse con cláusulas de conflictos de leyes. La aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre Contratos para la Venta Internacional de Bienes queda expresamente excluida.

FECHA DE FORMULARIO TOS: 23/07/15