

Nosotros, el administrador o el minorista a quien le compró el producto cubierto por este Plan ocasionalmente podemos poner a disposición productos y servicios adicionales a un precio de descuento para su consideración.

ESTE PLAN (AL QUE SE HARÁ REFERENCIA DE AQUÍ EN ADELANTE COMO EL "PLAN") ES UN CONTRATO LEGAL ENTRE USTED, NOSOTROS Y EL ADMINISTRADOR (TAL COMO SE DEFINIRÁ EN LO SUCESIVO). REQUIERE QUE RESUELVA CUALQUIER DISPUTA CON NOSOTROS A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE OBLIGATORIO E INDIVIDUAL O UN TRIBUNAL PARA CASOS MENORES Y LIMITA NUESTRA RESPONSABILIDAD A USTED. LEA ESTE PLAN DETENIDA Y COMPLETAMENTE. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ALGUNA DE SUS DISPOSICIONES, NO USE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR ESTE PLAN.

1. **Garante:** La empresa obligada en virtud del Plan en todos los estados y el Distrito de Columbia, excepto en la Florida es **Asurion Service Plans, Inc.**, cuya dirección es P.O. Box 061078, Chicago, IL 60606-1078, teléfono 1-866-856-3882. En Florida, la empresa obligada en virtud del Plan es **Asurion Service Plans of Florida, Inc.**, cuya dirección es P.O. Box 061078, Chicago, IL 60606-1078, teléfono 1-866-856-3882.
2. **Definiciones:** (1) "nosotros", "nos" y "nuestro" se refieren a la empresa obligada bajo este Plan, como se menciona arriba; (2) "administrador" se refiere a (a) Asurion Services, LLC en todos los estados y el Distrito de Columbia excepto en la Florida; y (b) Asurion Service Plans of Florida, Inc. en la Florida. Se puede contactar al administrador en la siguiente dirección: P.O. Box 1340, Sterling, VA, 20167; (3) "American Residential Warranty" se refiere al vendedor de este Plan; (4) "usted" y "su" se refieren a la persona que compró este Plan; (5) "falla" se refiere a la falla mecánica o eléctrica de los productos causada por: (a) defectos de materiales o de mano de obra, (b) desgaste normal, (c) sobretensiones y (d) daños accidentales y no intencionales por el manejo como resultado del uso normal del producto ("ADH") para computadoras portátiles, tabletas, reproductores de DVD/Blu-ray portátiles, dispositivos de juegos portátiles y pantallas de visualización de impresoras solamente; y (6) "producto de reemplazo" se refiere a un **PRODUCTO NUEVO, REFORMADO O REMANUFACTURADO DE IGUAL CLASE Y CALIDAD, CON CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES SIMILARES, QUE CUMPLEN CON LAS ESPECIFICACIONES DE FÁBRICA DEL PRODUCTO ORIGINAL.** Los avances tecnológicos pueden dar como resultado un producto de reemplazo con un precio de venta menor que el producto original.
3. **Plazo:** El Plan entrará en vigencia y la facturación comenzará a partir de su suscripción al Plan. **Como se especifica en la Sección 4(b) de Cobertura, hay un período de espera de treinta (30) días antes de que comience la cobertura.**
4. **Cobertura:** Si el producto falla debido a una avería, lo repararemos o, a nuestro exclusivo criterio, le proporcionaremos un producto de reemplazo o se lo reembolsaremos en forma de cheque o tarjeta de regalo, según el valor de reemplazo, la antigüedad y el estado del producto cubierto, según lo determinemos nosotros, inmediatamente antes de la avería, que no exceda los Límites de Responsabilidad del Plan como se indica a continuación. A continuación, se describe el plazo de la cobertura más detalladamente.
 - a. **Productos que califican:** El Plan cubre una cantidad ilimitada de los siguientes productos, como se detalla a continuación:

- computadoras de escritorio, computadoras portátiles y tabletas (denominadas conjuntamente "PC" o "las PC"). Cada PC puede incluir uno (1) de cada uno de los siguientes elementos: un monitor externo asociado, teclado (con cable o inalámbrico), mouse (con cable o inalámbrico), módem y conjunto de altavoces de escritorio externos (con cable). Las PC elegibles para la cobertura en virtud de este Plan son aquellas equipadas con una versión del sistema operativo Windows XP o posterior o Android 1.6 o posterior, y computadoras Apple que no están equipadas con una versión del sistema operativo de Apple OS X (10) o posterior.
 - Enrutadores domésticos (con cable o inalámbricos) de cualquier marca y antigüedad.
 - Discos duros externos de cualquier marca y cualquier antigüedad.
 - Impresoras e impresoras multifunción (denominadas conjuntamente como "impresora" o "impresoras"). Las impresoras pueden ser de cualquier marca y tener cualquier antigüedad.
 - Televisores LCD, Plasma o LED (denominados conjuntamente "televisor" o "televisores"). Los televisores pueden ser de cualquier marca, cualquier antigüedad y cualquier tamaño, e incluyen controles remotos originales y controles remotos universales.
 - Sistemas de juegos, incluidos los controles (denominado conjuntamente "sistema de juego" o "sistemas de juego"). Los sistemas de juego pueden ser de cualquier marca y tener cualquier antigüedad.
 - Reproductor de DVD, reproductor de Blu-Ray y reproductores de DVD portátiles (denominados conjuntamente como "reproductores de DVD") pueden ser de cualquier marca y tener cualquier antigüedad.
 - Sistemas de cine en casa que incluyen un receptor, barra de sonido, altavoces, reproductor de Blu-Ray, amplificador, subwoofer y sintonizador (denominados conjuntamente como "sistemas de cine en casa en una caja"). Los sistemas de cine en casa en una caja pueden ser de cualquier marca y tener cualquier antigüedad.
- b. **Fecha de vigencia de la cobertura:** La cobertura del Plan comenzará treinta y un (31) días después de su suscripción al Plan. No se prestará ningún servicio durante los primeros treinta (30) días del Plan. Si el Plan se cancela, la cobertura continuará durante treinta (30) días después de la fecha de cancelación. No habrá interrupción en la cobertura si reubica su residencia, siempre que continúe con el Plan y nos notifique de dicha reubicación. En caso de que el producto cubierto sea reparado por nosotros cuando esté finalizando la cobertura en virtud de este Plan, el plazo de este Plan se extenderá hasta que se haya completado la reparación cubierta y se le haya entregado su producto cubierto.
- c. **Tarifa de servicio:** **En caso de que su producto requiera servicio, usted deberá pagar una tarifa de servicio de cincuenta y cinco dólares (\$55).** La tarifa de servicio debe pagarse y recibirse antes de la prestación del servicio, y el pago puede realizarse con una tarjeta de crédito válida. La tarifa de servicio no se aplica a la reparación ni al reemplazo de un control remoto, control de juego, monitor, teclado, mouse, módem o altavoces externos (cableado); sin embargo, los costos asociados con la reparación o el reemplazo de estos productos se aplicarán al límite total por reclamaciones en virtud de los Límites de responsabilidad del Plan.
- d. **Servicio in situ:** Si el producto requiere servicio in situ, un adulto (de dieciocho [18] años o más) debe estar presente durante el momento del servicio. Para recibir servicio in situ, debe proporcionar un ambiente seguro y no amenazante para nuestros técnicos. Debido a los requisitos ambientales o técnicos, si determinadas reparaciones no se pueden realizar donde se encuentra el producto, y deben repararse en otra ubicación, este Plan cubrirá todos los costos de envío y

manejo. Los productos instalados en armarios y otros tipos de aplicaciones integradas son elegibles para el servicio siempre que haga que el producto sea razonablemente accesible para el proveedor de servicios. No somos responsables de desmontar ni de volver a instalar los muebles o las infraestructuras fijas al quitar o volver a instalar los productos reparados o reemplazados en los muebles o armarios.

- e. **Servicio de reparación en depósito:** Si el producto no recibe el servicio in situ, puede enviarse a un lugar de reparación en depósito designado para el servicio. Le enviaremos una etiqueta de envío prepaga e instrucciones para el envío de su producto a nuestro centro de servicio autorizado. Los costos de envío estándar están cubiertos por el Plan.
 - f. **Productos de reemplazo:** Si optamos por ofrecerle un producto de reemplazo en virtud de este Plan, nos reservamos el derecho a conservar la propiedad de su producto defectuoso. A nuestro criterio exclusivo, podremos exigirle que devuelva el producto defectuoso a la ubicación del depósito de reparación designado por nosotros como condición para entregarle un producto de reemplazo o un reembolso. Nosotros pagaremos los costos de envío asociados con la devolución del producto.
5. **Si su producto necesita servicio:** En caso de que su producto presente una falla, al menos treinta (30) días después de la suscripción al Plan, puede hacer una reclamación llamando al **1-844-885-8621**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 11 p. m. (hora estándar del este), y de sábado a domingo de 9 a. m. a 6 p. m. (hora estándar del este). Cuando su producto requiera servicio, puede estar sujeto a una tarifa de servicio por cada reclamación. Podemos requerir que complete un formulario de facilitación de reclamaciones antes de recibir el servicio o el reemplazo, o el reembolso para su producto. Además, también puede ser necesario que muestre una identificación fotográfica emitida a nivel estatal o federal como condición para recibir el servicio, el reemplazo o el reembolso. Todo abuso de este Plan por su parte, incluido, entre otros, buscar el reemplazo de un producto que no sea de su propiedad, puede llevar a la rescisión del Plan, con previa notificación. El costo del producto de reemplazo no puede superar el saldo disponible de los fondos conforme al límite total por reclamación. Los productos reparados o reemplazados están garantizados por nosotros por noventa (90) días a partir de la fecha de recepción del producto. En caso de que el producto no funcione correctamente durante esos noventa (90) días, repararemos o reemplazaremos el producto sin costo alguno para usted. Estos servicios no se cobrarán de su límite total por reclamación en virtud del Plan.
6. **Registro:** No es necesario el registro de este Plan antes de presentar una reclamación, pero se realizará en el momento de la reclamación. Según prefiera, antes de presentar la reclamación, puede registrar los productos que cubrirá el Plan en cualquier momento durante el período de cobertura. Para realizar este registro, llame al 1-844-885-8621. Se pueden realizar cambios o actualizaciones a la lista de productos cubiertos por este Plan mediante la actualización de su cuenta en línea en esta dirección web; sin embargo, una vez que presente una reclamación por un producto, no podrá eliminar ese producto de su lista de productos cubiertos.
7. **Límites de responsabilidad del Plan:** En virtud de este Plan, una sola reclamación no puede exceder el Límite por reclamación, que es el valor de mercado actual del producto, o el Límite total de este plan de \$5,000.00 (por período de doce (12) meses consecutivos). Además, el total de todas las reclamaciones realizadas en virtud de este Plan no pueden exceder el Límite total de este Plan de \$5,000.00 por cada período de doce (12) meses

consecutivos; el período de doce (12) meses consecutivos comienza en la fecha de su primera reclamación. En el momento de la reclamación, seremos responsables de informarle si ha alcanzado el Límite total de \$5,000.00. El costo de una reparación deberá ser igual al valor minorista del mercado de las piezas y cargos de mano de obra para la reparación del producto, según lo determinemos a nuestro criterio exclusivo, siempre que el costo de cualquier reparación no supere el saldo restante del Límite total. En caso de que alcance el Límite total por reclamaciones (\$5,000.00) durante el período de doce (12) meses consecutivos y de que el producto requiera reparaciones adicionales, le proporcionaremos información sobre cómo reparar el producto; sin embargo, no seremos responsables por ningún costo relacionado con estas reparaciones.

8. **Sus responsabilidades:** Conserve estos términos y condiciones para sus registros. El producto debe estar en buenas condiciones de funcionamiento antes de la suscripción de su Plan. Debe seguir las instrucciones que aparecen en el manual del propietario para el uso, el cuidado y el mantenimiento adecuados del producto. Si no sigue las pautas de mantenimiento y servicio del fabricante, es posible que se produzca la negación de la cobertura en virtud de este Plan. Recomendamos enfáticamente (pero no lo exigimos como una condición de este Plan) la copia de seguridad regular de datos y software. Es importante que haga una copia de seguridad de todos los archivos de datos en su PC antes del comienzo del servicio; las reparaciones en su PC pueden llevar a la eliminación de dichos archivos de datos.
9. **Pago:** Usted acepta pagar los cargos mensuales de este Plan, ya que dichos cargos aparecerán en su factura mensual de la tarjeta de crédito o cuenta bancaria que proporcionó. La tarifa mensual para el Plan se le proporcionó al momento de suscribirse al Plan. La falta de pago por su parte generará la cancelación del Plan. Todos los cargos, más todos los impuestos aplicables, se facturarán mensualmente en la tarjeta de crédito o cuenta bancaria que proporcionó cuando se inscribió en el Plan. Es su responsabilidad mantener la información de una tarjeta de crédito o cuenta bancaria válidas ante American Residential Warranty para procesar los pagos, de lo contrario, esto podría causar la cancelación de su plan.
10. **Seguro que asegura este Plan:** Este Plan no es una póliza de seguro; sin embargo, nuestras obligaciones en virtud de este Plan están aseguradas por una póliza de seguro emitida por Continental Casualty Company, 151 N. Franklin, Chicago, IL 60606. Si presentó una reclamación en virtud de este Plan y no pagamos ni proporcionamos el servicio en un plazo de sesenta (60) días, o nos declaramos insolventes o con imposibilidades financieras, puede comunicarse con Continental Casualty Company directamente llamando al 1-800-831-4262 para informar sobre su reclamación.
11. **Exclusiones: Elementos no cubiertos. El Plan no cubre lo siguiente:**
 - a. **Productos con condiciones preexistentes al momento de su suscripción al Plan;**
 - b. **defectos cosméticos, daños o fallas de componentes no operativos que no inhiben el funcionamiento y el rendimiento adecuados de un artículo cubierto, como, entre otros, los siguientes: piezas de apariencia; bisagras rotas; carcasas quebradas; acabado decorativo; defectos de terminación; manijas; plástico no funcional; adornos; accesorios; anexos;**
 - c. **Daños o costos resultantes de: una instalación o configuración inapropiada; uso en cualquier combinación no aprobada en las especificaciones del fabricante; o modificaciones, alteraciones, reparaciones o personal de reparación no autorizados;**
 - d. **Daños resultantes o incidentales, incluidos, entre otros, pérdida de uso, pérdida de negocio, pérdida de ganancias, pérdida de datos, tiempo de inactividad y cargos por tiempo y esfuerzo;**

- e. Falla, inoperatividad o interrupción de cualquier producto o funciones del producto debido a cualquier falla de diseño o defecto de fabricación sistémica;
- f. Fallas, daños o pérdida causada por cualquier fuerza física externa al producto, ya sea accidental (excluidos los productos que se describe en la sección de Definiciones) o intencional, que incluye, entre otros, lo siguiente: cualquier desastre, ya sea natural (desastres naturales) o provocado por el hombre, ya sea local o catastrófico; abuso; actos de guerra; desórdenes civiles; corrosión; suciedad; moho; polvo; terremoto; fuego; granizo; insectos u otros animales; inmersión en líquido; una travesura maliciosa; mal uso; negligencia; accidente nuclear; disturbio; óxido; arena; humo; tormenta; ataque terrorista; vandalismo; viento;
- g. Costos asociados con la instalación o desinstalación de cualquier producto;
- h. Falla de píxeles o imágenes grabadas en las especificaciones de diseño o que no alteren de forma sustancial la funcionalidad del producto;
- i. Productos que no sean de su propiedad, productos arrendados/alquilados o productos que habitualmente no estén ubicados en su residencia específica;
- j. Pérdida del producto, o daño en este, mientras está almacenado o durante el tránsito, entrega o nueva entrega, excepto cuando la pérdida o el daño se produzcan mientras su producto está ubicado en nuestro lugar de depósito de reparación;
- k. Mantenimiento preventivo, periódico o habitual; inspecciones, limpieza o ajustes; arreglos o ajustes menores descritos en el manual del propietario del producto que el usuario puede realizar; costos relacionados con cualquier solicitud de servicio que resulte en la educación del cliente o en que no se encuentre ningún problema;
- l. Productos cuyo número de serie se ha modificado o eliminado;
- m. Productos ubicados fuera de los Estados Unidos;
- n. La reparación o el reemplazo cubiertos por un retiro del fabricante vigente al momento de la falla;
- o. Soporte o reparaciones de software; pérdida o daño de datos o software por cualquier causa, incluidos, entre otros, virus informático, gusanos, troyanos, programas de espionaje y publicidad, firmware o cualquier otro programa informático;
- p. Datos o software de cualquier tipo que se eliminen o dañen durante una reparación o un reemplazo en virtud de este Plan;
- q. Daños o pérdidas especiales, indirectos o emergentes;
- r. Hurto o pérdida del producto;
- s. Accesorios para necesidades especiales que incluyen, entre otros, amplificadores de auricular, indicadores visuales de timbre y similares;
- t. Partes destinadas para reemplazo periódico incluidas, entre otras, baterías (a excepción de una [1] batería de computadora portátil anual), lámparas, bombillas;
- u. PC que no tienen permisos de administrador. Las PC deben poder cargar y descargar software.

12. **Renovación:** Este Plan se renueva automáticamente de mes a mes hasta que se cancele.

13. **Transferencia:** Este Plan no es asignable ni transferible a otra parte.

14. **Cancelación:** Este Plan se proporciona mensualmente y usted puede cancelarlo en cualquier momento y por cualquier motivo, notificando al administrador en P.O. Box 1818, Sterling, VA 20167 o llamando al 1-844-885-8621. Este Plan puede ser cancelado por nosotros o por el administrador por cualquier motivo mediante una notificación por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha efectiva de cancelación. Dicha notificación indicará la fecha de entrada en vigencia y el motivo de la cancelación. Si

no realiza ningún pago o cargo mensual conforme a este Plan, su cobertura se cancelará después de nuestro aviso por escrito. Si este Plan es cancelado:

(a) por usted dentro de los treinta (30) días haberlo recibido, se le hará un reembolso total del precio pagado por el Plan, menos el costo de cualquier reclamación que se haya pagado o los servicios que se hayan recibido, o (b) por usted después de los treinta (30) días de la recepción de este Plan, o por nosotros o el administrador

en cualquier momento, recibirá un reembolso equivalente al 100 % del monto prorrateado de la parte no devengada

del precio pagado por el Plan, menos el costo de cualquier reclamación que se haya pagado o de los servicios que se hayan recibido. Para los residentes de AL, AR, CA, CO, HI, MA, MD, ME, MN, MO, NJ, NM, NV, NY, SC, TX, WA, WI y WY, cualquier reembolso adeudado y no pagado o acreditado dentro de los treinta (30) días de la cancelación incluirá

una penalidad del 10 % mensual. Tras su rescisión o cancelación por su parte, por nosotros o por el Administrador, después de la fecha de entrada en vigencia de la cobertura, se le proporcionará cobertura sin costo por un período adicional de treinta (30) días a partir de la fecha de rescisión o de cancelación de este Plan. Todas las reclamaciones en virtud de este Plan deben ser informadas a nosotros dentro de los sesenta (60) días posteriores a la cancelación del Plan.

15. **Cambios en el Plan:** PODEMOS CAMBIAR EL CARGO MENSUAL DEL PLAN, O PODEMOS CAMBIAR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES OCASIONALMENTE A LOS TREINTA (30) DÍAS DEL AVISO POR ESCRITO A USTED. DICHO AVISO SE PUEDE FACILITAR EN UN CORREO O CORREO ELECTRÓNICO POR SEPARADO O POR CUALQUIER OTRO MÉTODO RAZONABLE. SI USTED NO ACEPTA LOS TÉRMINOS O CARGOS MODIFICADOS DEL ACUERDO, PODRÁ CANCELAR EL PLAN EN CUALQUIER MOMENTO NOTIFICÁNDONOS A NOSOTROS O AL ADMINISTRADOR DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. EL PAGO POR SU PARTE DE LOS CARGOS APLICABLES, O UNA SOLICITUD DE SERVICIO EN VIRTUD DE LOS PLANES, DESPUÉS DE RECIBIR TAL NOTIFICACIÓN DE UN CAMBIO EN LOS CARGOS U OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES, SE CONSIDERARÁ COMO SU ACEPTACIÓN AL (A LOS) CAMBIO(S) EN LOS CARGOS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN.
16. **Limitación de la responsabilidad:** EN NINGÚN CASO EL GARANTE, ADMINISTRADOR O AMERICAN RESIDENTAL WARRANTY SE HARÁN RESPONSABLES DE LOS DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALS O RESULTANTES, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, DAÑOS PERSONALES O PÉRDIDA DE LOS INGRESOS QUE SURJAN DE LA DISPOSICIÓN DEL PLAN, LA REPARACIÓN O EL REEMPLAZO DE PRODUCTOS EN VIRTUD DEL PLAN Y CAUSADOS POR NEGLIGENCIA, ERROR U OMISIÓN POR PARTE DEL GARANTE O EL ADMINISTRADOR O SUS RESPECTIVOS EMPLEADOS, AGENTES O SUBCONTRATISTAS.
17. **Fuerza mayor:** No asumiremos ninguna responsabilidad por ninguna demora o por incumplimiento de alguna de las partes de este Plan en la medida en que dicha demora o incumplimiento esté causada por incendio, inundación, explosión, guerra, huelga, embargo, requisitos gubernamentales, requisitos de organismos reguladores o autoridad civil o militar, desastres naturales, u otras causas fuera de nuestro control.
18. **Sin renuncia:** Nuestra incapacidad para, en cualquier circunstancia, exigir una adherencia estricta a cualquier término o condición establecido aquí no se considerará una renuncia por parte nuestra a dicho término o condición bajo ninguna otra circunstancia o de ningún otro término o condición

establecido aquí.

19. **Acuerdo de arbitraje: A los efectos de este acuerdo de arbitraje (al que se hará referencia de aquí en adelante como el "A.A."), las referencias a "nosotros" y "nuestro/a(s)" también incluyen (1) al Garante y al Administrador del Plan, según se definen arriba, y a sus respectivas compañías matrices, subsidiarias, filiales, aseguradoras de contratos de servicios, agentes, empleados, sucesores y cesionarios; y (2) a American Residential Warranty y a sus respectivas compañías matrices, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios.**

Puede llamarnos al 1-866-856-3882 para consultarnos la mayoría de sus inquietudes respecto del Plan. En el caso de que nosotros no podamos resolver cualquier disputa **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RESOLVER ESTAS DISPUTAS A TRAVÉS DEL ARBITRAJE INDIVIDUAL Y OBLIGATORIO O BIEN A TRAVÉS DE UN TRIBUNAL PARA CASOS MENORES, EN VEZ DE HACERLO A TRAVÉS DE LOS TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL. USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RENUNCIAR AL DERECHO A JUICIO POR JURADO Y AL DERECHO A PARTICIPAR EN ACCIONES COLECTIVAS, ARBITRAJE COLECTIVO U OTROS PROCEDIMIENTOS REPRESENTATIVOS.**

(a) Este A. A. continuará vigente luego de la finalización del Plan y está sujeto a la Ley de Arbitraje Federal.

Este A. A. debe interpretarse de manera amplia e incluye toda disputa que usted tenga con nosotros que surja de este Plan, o esté relacionada de alguna manera con este, o con su relación con nosotros, ya sea de manera contractual, extracontractual, conforme a la ley, debido a fraude, tergiversación u otro. No obstante, este A. A. no le impide presentar una demanda individual en contra nuestro ante un tribunal para casos menores o informar a un organismo o entidad federal, estatal o local acerca de su disputa. Ellos pueden procurar un resarcimiento en su representación.

(b) Para iniciar un arbitraje, envíe una notificación de reclamación 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 treinta (30) días 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 en www.adr.org o llamando al 1-800-778-7879. Le reembolsaremos el cargo administrativo que pague a la AAA, y si no puede pagar dichos cargos, los pagaremos si nos envía una solicitud escrita.

(c) El arbitraje será regulado por la AAA conforme a las Normas de arbitraje para el consumidor ("Normas"). El árbitro deberá observar los términos de este A. A. y deberá decidir todos los problemas, con la excepción de que los problemas relacionados con la aplicación de este A. A. puedan decidirse en un tribunal. Si la disputa es por \$25,000 o menos, el arbitraje se realizará enviando los documentos al árbitro, a menos que usted solicite una audiencia en persona o telefónica, o que el árbitro decida que es necesario realizar una audiencia. Si la disputa es por más de \$25,000, su derecho a una audiencia 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 disputa es infundada o tiene un fin inapropiado. 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 nuestra última oferta de conciliación, o de que 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 \$10,000, el que sea mayor; y (2) le pagaremos, si es el caso, los honorarios y los gastos del abogado en los que usted razonablemente haya incurrido en el arbitraje. Si bien el derecho al pago de gastos y honorarios es complementario a cualquier derecho que usted pueda tener en virtud de la legislación vigente, no podrá cobrar los gastos y los honorarios por partida doble. Renunciamos a cualquier derecho que podamos tener en virtud de la legislación vigente a cobrarle los gastos y honorarios de abogado 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 resarcimiento. **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMACIONES CONTRA LA OTRA PARTE ÚNICAMENTE A TÍTULO PERSONAL Y NO COMO DEMANDANTE O PARTE DE UN LITIGIO, ARBITRAJE O PROCESO PRESUNTAMENTE COLECTIVO O REPRESENTATIVO.** A menos que usted y nosotros acordemos lo contrario, el árbitro no podrá consolidar su disputa con la de otra persona, como tampoco podrá arbitrar ningún tipo de acción representativa. En el caso de que se determinara la inaplicabilidad de esta disposición específica, entonces este A. A., en su totalidad, será nulo.

Si reside en uno de los siguientes estados, estas disposiciones se aplican a usted:

Variaciones según el estado

Las siguientes variaciones estatales prevalecerán si hay inconsistencias con cualquiera de los otros términos y condiciones:

Residentes de Arizona: Si su aviso de cancelación por escrito se recibe antes de la finalización del plazo, no deduciremos el costo de ninguna reclamación pagada o las reparaciones que se hayan realizado de su reembolso. Esta exclusión de condiciones preexistentes no se aplica a las condiciones que se produzcan antes de la venta del producto del consumidor realizada por el comerciante minorista, sus apoderados, subcontratistas o representantes. El Acuerdo de arbitraje de este Plan no le impide contactar a la División de Protección al Consumidor del Departamento de Seguros de Arizona. El artículo (c) de la SECCIÓN DESCRIPCIÓN DE LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO se elimina y se reemplaza por lo siguiente: "Daños o costos resultantes de: una instalación o configuración inapropiada; uso en cualquier combinación no aprobada en las especificaciones del fabricante; o modificaciones, alteraciones, reparaciones o personal de reparación no autorizados mientras usted sea el propietario";

Residentes de California: Para todos los productos que no sean electrodomésticos y productos de electrónica del hogar, la disposición sobre la Cancelación se ha modificado de la siguiente manera: Si el Plan es cancelado: (a) en el plazo de los sesenta (60) días de la recepción de este Plan, usted recibirá un reembolso total del precio pagado por el Plan menos el costo de cualquier reclamación que se haya pagado o las reparaciones que se hayan hecho, o (b) después de que transcurran sesenta (60) días, usted recibirá un reembolso prorrateado, menos el costo de las reclamaciones que se hayan pagado o las reparaciones que se hayan hecho.

Residentes de Connecticut: La primera oración de la sección sobre la Cancelación se ha eliminado y reemplazado por lo siguiente: "Este Plan se brinda mensualmente y usted puede cancelarlo en cualquier momento por cualquier motivo, incluso si el producto se devuelve, se vende, se pierde, se lo roban o se destruye, al notificar al administrador en P.O. Box 1818, Sterling, VA 20167 o llamando al 1-844-885-8621". En caso de que ocurra una disputa con el administrador, puede ponerse en contacto con el Departamento de Seguro del estado de Connecticut a: State of Connecticut, Insurance Department, P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0816, Attn: Consumer Affairs. La queja debe contener una descripción de la disputa, el precio de compra del producto, el costo de la reparación del producto y una copia del Plan.

Residentes de Florida: La tarifa que se cobra por este Plan no está sujeta a la regulación de la Oficina de Regulación de Seguros de Florida.

Residentes de Georgia: Nosotros solo podemos cancelar este Plan antes del término de su plazo por motivos de fraude, tergiversación material o incumplimiento en el pago de contraprestación en consecuencia. La cancelación deberá realizarse por escrito y deberá ajustarse a los requisitos del Código Oficial Anotado de Georgia (O.C.G.A.) 33-24-44. Si este Plan se cancela antes de la finalización del plazo mensual, no deduciremos de su reembolso el costo de ninguna reclamación que se haya pagado. Este Plan excluye la cobertura por daños incidentales o resultantes y condiciones preexistentes solamente en la medida en que dichos daños o condiciones sean conocidos por usted o deban ser conocidos por usted dentro de lo razonable. Conforme a lo estipulado en la disposición del Acuerdo de Arbitraje de este Plan, cualquiera de las partes puede iniciar una acción legal individual en un tribunal para casos menores. La disposición del Acuerdo de Arbitraje de este Plan no le impide recurrir a organismos o entes locales, estatales o federales en relación con la disputa. Tales organismos o entidades pueden buscar un resarcimiento en su representación. Usted y nosotros acordamos renunciar al derecho a juicio por jurado y a participar en arbitrajes, acciones colectivas y otros procedimientos similares. Ninguna parte de la disposición del Acuerdo de Arbitraje afectará su derecho a presentar una reclamación directa en virtud de los términos de este plan contra Continental Casualty Company, conforme al Código Oficial Anotado de Georgia (O.C.G.A.) 33-7-6.

Residentes de Nevada: Si el Plan se cancela, no deduciremos de su reembolso el costo de ninguna reclamación que se haya pagado. Si este Plan ha estado en vigencia durante un período de setenta (70) días, solo podremos cancelarlo antes del vencimiento de su plazo debido a los siguientes motivos: 1) usted comete fraude o presenta una declaración falsa en la obtención de este Plan o al presentar una reclamación por el servicio en virtud de este Plan; 2) usted comete un acto, omisión o violación de los términos de este Plan después de la fecha de entrada en vigencia de este Plan que aumente sustancial y materialmente el servicio requerido en virtud de este Plan; o 3) se produce un cambio sustancial en la naturaleza o extensión de la reparación o el servicio requeridos con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia de este Plan y ocasiona un aumento sustancial y material en la reparación o el servicio requeridos más allá de lo contemplado en el momento en que este Plan se contrató o se renovó por última vez. Si no cumplimos con el pago del reembolso de cancelación de acuerdo con lo establecido en la disposición de Cancelación, el recargo será del diez por ciento (10 %) del precio de la compra por cada período de treinta (30) días o por cada parte del mismo en que el reembolso o los recargos acumulados sigan pendientes de pago. La oración siguiente se agrega al punto (c) en la SECCIÓN

DESCRIPCIÓN DE LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO: "si el producto se modifica o altera sin nuestra autorización, solo ofreceremos cobertura aplicable que no esté relacionada con la modificación o alteración no autorizadas o los daños que surjan de ello, a menos que dicha cobertura esté excluida de alguna manera en virtud de este Plan". En caso de que no esté satisfecho con este Plan, puede presentar quejas o realizar consultas acerca de este Plan al Departamento de Seguro de Nevada llamando al (888) 872-3234.

Residentes de Nuevo Hampshire: comuníquense con nosotros al 1-844-885-8621 si tiene preguntas, dudas o quejas acerca del Plan. En caso de que no esté satisfecho con este Plan, puede ponerse en contacto con el Departamento de Seguro del Estado de Nuevo Hampshire escribiendo a: State of New Hampshire Insurance Department, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord, NH, 03301, o llamando al número de teléfono: 1-603-271-2261. La disposición sobre el Acuerdo de Arbitraje de este Plan está sujeta a los Estatutos Revisados Anotados 542.

Residentes de Nuevo México: Si este Plan ha estado en vigencia durante un período de setenta (70) días, no podremos cancelarlo antes del vencimiento del plazo del Plan o antes de un (1) año, lo que ocurra primero, a menos que:

(1) usted no pague el monto adeudado; (2) usted sea condenado por un delito que lleve a un aumento en el servicio requerido en virtud del Plan; (3) usted cometa fraude o presente una tergiversación material en la obtención de este Plan; (4) usted cometa un acto, omisión o violación de los términos de este Plan después de la fecha de entrada en vigencia de este Plan que aumente sustancial y materialmente el servicio requerido en virtud de este Plan; o (5) se produzca un cambio material en la naturaleza o extensión del mantenimiento o reparación requeridos con posterioridad a la fecha de vigencia de este Plan y ocasione un aumento sustancial y material en el mantenimiento o la reparación requeridos más allá de lo contemplado en el momento en que usted contrató este Plan.

Residentes de Carolina del Norte: no deben contratar este Plan para adquirir u obtener financiación para un electrodoméstico. Podemos no renovar, pero no podemos cancelar este Contrato antes del vencimiento del plazo mensual, salvo en caso de falta de pago por Su parte o en caso de violación de los términos y condiciones de este Contrato.

Residentes de Oklahoma: La cobertura provista en virtud de este Plan no está garantizada por la Asociación de Garantía de Seguros de Oklahoma. Los estatutos de la garantía de servicio de Oklahoma no se aplican a las referencias del uso comercial de este Plan. Número de licencia de Oklahoma: 862590.

Residentes de Oregón: La disposición sobre el Acuerdo de Arbitraje de este Plan se sustituye por la siguiente cláusula: A los efectos de este acuerdo de arbitraje, las referencias a «nosotros» y «a nosotros» también incluyen a las respectivas compañías matrices, subsidiarias, filiales, aseguradoras de contratos de servicios, agentes, empleados, sucesores y cesionarios del Garante del Plan y el administrador, tal como se definen anteriormente; y a American Residential Warranty y a sus subsidiarias de propiedad total, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios. Puede llamarnos al 1-844-885-8621 para consultarnos la mayoría de sus inquietudes respecto del Plan. En caso de que no podamos resolver una disputa, usted y nosotros podemos, en un acuerdo por separado, consentir al arbitraje. **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMACIONES CONTRA LA OTRA PARTE ÚNICAMENTE A TÍTULO PERSONAL Y NO COMO REPRESENTANTE COLECTIVO O PARTE DE UNA ACCIÓN COLECTIVA EN UN PROCESO PRESUNTAMENTE COLECTIVO,**

ARBITRAJE COLECTIVO U OTRO PROCEDIMIENTO SIMILAR. Todo proceso de arbitraje debe realizarse dentro del estado de Oregón".

Residentes de Carolina del Sur: Comuníquese con nosotros llamando al 1-844-885-8621 si tiene preguntas, dudas o quejas acerca de este Plan. En caso de que no esté satisfecho con este Plan, puede presentar quejas o realizar consultas acerca de este Plan al Departamento de Seguro de Carolina del Sur, Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000, Columbia, SC 29201 o llamando al 1-800-768-3467.

Residentes de Texas: si contrató este Plan en Texas, puede presentar las quejas no resueltas con respecto a un proveedor o las consultas con respecto a nuestro registro al Departamento de Licencias y Regulaciones de Texas por escrito a: Texas Department of Licensing and Regulation P.O. Box 12157, Austin, TX, 78711, o llamando al 1-512-463-6599 o 1-800-803-9202. En caso de que no se pague un reembolso o un crédito antes del cuadragésimo sexto (46.º) día de la fecha de devolución del Plan al proveedor, usted puede solicitar un reembolso directamente a la aseguradora. Número de licencia de Texas: 116.

Residentes de Utah: AVISO: Este Plan está sujeto a una reglamentación limitada del Departamento de Seguros de Utah. Para presentar una queja, póngase en contacto con el Departamento de Seguros de Utah. La cobertura provista en virtud de este Plan no está garantizada por la Asociación de Garantía de Seguros de Propiedad y Accidentes de Utah. La segunda frase de la sección Cancelación se ha reemplazado por lo siguiente: "Este Plan puede ser cancelado por nosotros o por el administrador antes del vencimiento del plazo por: (i) tergiversación material o incumplimiento sustancial de deberes contractuales, condiciones o garantías, al notificarle por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha efectiva de cancelación; o (ii) por falta de pago de prima al notificarle por escrito al menos diez (10) días antes de la fecha de vigencia de la cancelación. Tales notificaciones de cancelación indicarán la fecha de vigencia y el motivo de la cancelación". Si se requiere un servicio de emergencia fuera del horario designado, el consumidor puede buscar servicio y ser reembolsado, siempre que el servicio ofrecido esté cubierto por el Plan.

Residentes de Washington: En caso de que no actuemos en referencia a su reclamación, puede ponerse en contacto directamente con Continental Casualty Company llamando al 1-800-831-4262. No debe esperar sesenta (60) días para presentar una reclamación directamente ante Continental Casualty Company.

Residentes de Wisconsin: ESTE CONTRATO ESTÁ SUJETO A LA REGULACIÓN LIMITADA DE LA OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS. Solo podremos cancelar este contrato antes del término del plazo acordado en caso de incumplimiento de pago, tergiversación material o incumplimiento sustancial de su parte de las obligaciones con respecto al producto cubierto o al uso. En caso de insolvencia o imposibilidad financiera de nuestra parte, usted puede presentar una reclamación directamente ante Continental Casualty Company a fin de obtener el reembolso, el pago o la prestación del servicio. La disposición del Acuerdo de Arbitraje de este contrato se ha modificado de la siguiente manera: **(1) A LOS EFECTOS DE RESOLVER LAS DISPUTAS, PUEDE ELEGIR EL ARBITRAJE VINCULANTE CONFORME A LA DISPOSICIÓN SOBRE EL ACUERDO DE ARBITRAJE DE ESTE CONTRATO, O BIEN UN TRIBUNAL PARA CASOS MENORES. AL CONCERTAR ESTE CONTRATO, USTED Y NOSOTROS RENUNCIAMOS AL DERECHO A RESOLVER LAS DISPUTAS A TRAVÉS DE TRIBUNALES DE COMPETENCIA GENERAL, ASÍ COMO AL DERECHO A JUICIO POR JURADO Y A PARTICIPAR EN ARBITRAJES COLECTIVOS Y ACCIONES**

COLECTIVAS; y (2) la frase

"y está sujeto a la Ley de Arbitraje Federal" de la primera oración del segundo párrafo se ha eliminado en su totalidad.

Residentes de Wyoming: La disposición sobre el Acuerdo de Arbitraje de este Plan se sustituye por la siguiente cláusula: "En caso de disputas no resueltas entre usted y nosotros debido a negociaciones, usted y nosotros podemos prestar nuestro consentimiento para el arbitraje en un acuerdo escrito separado. Todo proceso de arbitraje debe realizarse dentro del estado de Wyoming". A los efectos de este Acuerdo de Arbitraje, las referencias a "nosotros" y "nuestra(s) o nuestro(s)" incluyen al Garante y al Administrador del Plan, como se define arriba, y a sus respectivas compañías matrices, subsidiarias, filiales, aseguradoras de Plan de servicio, agentes, empleados, sucesores y cesionarios; y (2) a American Residential Warranty y a sus respectivas compañías matrices, subsidiarias, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios.

Para obtener una copia en formato de fuente de gran tamaño de los términos y condiciones de este Plan, llame al 1-844-885-8621.

Administrado por:

Asurion Services, LLC

Asurion Service Plans of Florida, Inc.

P.O. Box 1340 • Sterling, VA 20167 • 1-844-885-8621

© 2018 Asurion, LLC. Todos los derechos reservados.

Nombre: _____

Dirección: _____

457_v. ARW (0218)