

FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN

Si usted compró su equipo en la tienda en línea de Verizon Wireless o mediante uno de nuestros representantes de telemarketing o servicio al cliente y desea devolverlo, por favor, complete el siguiente formulario. Luego firme, separe el formulario y envíelo con su equipo. Consulte los procedimientos de devoluciones en esta guía para obtener más detalles.

Devolver su equipo no termina automáticamente su servicio. Para cancelar su servicio, usted DEBE ponerse en contacto con el servicio al cliente llamando al número telefónico que aparece en su recibo.

Información del cliente:

Nombre _____

Nº telefónico de día _____

Nº móvil de Verizon Wireless _____

Entiendo que para que pueda procesarse esta devolución, debo incluir una copia del recibo original de venta y devolver el equipo en buenas condiciones, en el embalaje original y junto con todos los materiales relacionados incluidos. Antes de que sea procesado un crédito por su devolución, deberá devolverse el equipo original en su totalidad a la dirección que figura en la etiqueta de devolución. Cubriré la etiqueta original del envío poniendo la nueva etiqueta de envío adjunta sobre la etiqueta vieja. El reembolso por el equipo será procesado en el término de 6 a 8 semanas. Entiendo que si devuelvo un teléfono sin la etiqueta UPC en la caja, la cantidad del reembolso se reducirá en la cantidad equivalente a cualquier reembolso por correo que esté disponible para el teléfono al momento de la compra. Se emitirá un cheque a mi nombre si la compra fue realizada con cheque. No se reembolsarán los cargos por envío. Además, para devoluciones de teléfonos, conozco mis obligaciones contractuales con el servicio móvil.

Firma (requerida para procesar el cambio/devolución)

Fecha



Por favor, adjunta tus recibos aquí para usarlos en el futuro o como referencia.

Por favor, engrapa aquí la tarjeta de presentación de tu representante de ventas.

Tu número de teléfono móvil es:

Contacto con acceso total en la cuenta:

Un contacto con acceso total le da a otra persona autoridad para administrar tu cuenta diariamente.



1.800.256.4646
verizonwireless.com/espanol

DIRWEL0308SP
©2008 Verizon Wireless 7721

Verizon Wireless
Guía de Bienvenida

Todo lo que necesitas para comenzar.

Importante: Por favor, lee cuidadosamente este folleto y consérvalo en un lugar seguro.

- Para comenzar con el buzón de mensajes de voz, cómo administrar tu cuenta y más
- Términos y condiciones del acuerdo con el cliente
- Seguridad y asistencia móvil
- Política de cambios y devoluciones



verizonwireless.com/espanol



¡Bienvenido a Verizon Wireless!

Nos complace que te hayas unido a la red de telefonía móvil más confiable del país.

Para ayudarte a comprender tu nuevo servicio y aprovechar al máximo todo lo que ofrecemos, te entregamos esta guía fácil y útil.

Garantía Libre de Preocupaciones®

- Disfrutarás de la mejor y más confiable red de telefonía móvil del país.
- Puedes cambiar tu plan en cualquier momento.
- Si alguna vez tienes un problema, se convertirá en nuestro problema, desde tu primera llamada.
- Tu satisfacción está garantizada con nuestro programa *Pon a prueba la red móvil*.
- Puedes obtener un teléfono gratis cada dos años con *móvil nuevo cada dos años - New Every Two*®.

Requiere acuerdo con el cliente por uno o dos años.
Vea el Folleto del Consumidor para detalles completos sobre la Garantía Libre de Preocupaciones.

No estamos 100% satisfechos a menos que tú lo estés.

Déjanos saber lo que piensas.

En Verizon Wireless, realmente valoramos tu opinión.

Visita verizonwirelessurvey.com y dinos cómo te atendimos.



FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN

No te olvides de lo siguiente:

- Cancelar tu servicio poniéndote en contacto con el servicio al cliente, llamando al número de teléfono indicado en tu recibo.
- Empacar la mercancía en su caja original y caja de envío.
- Incluir el recibo original del cliente y guardar una copia para tus registros.
- Completar, separar e incluir el formulario de devolución con tu envío.
- Completar la etiqueta prepagada de envío de la devolución, con remitente y pegarla en la parte exterior de la caja de envío.
- Guardar una copia de la etiqueta de envío como prueba de envío.

Comencemos

Revisa tu plan

(consulta tu Folleto del Consumidor o Negocios para más detalles)

- Cargo de activación
- Cargo de acceso mensual para el plan
- Minutos mensuales a cualquier hora
- Minutos de llamadas IN y área de cobertura
- Minutos y horario de noche y fin de semana
- Tarifa por minuto después de la asignación
- Tarifas por megabyte para datos enviados y recibidos
- Área de cobertura y tarifas residenciales
- Beneficios y cargos adicionales por funciones incluidas y servicios opcionales, incluyendo seguros

Instrucciones e información de tu cuenta (páginas 3-10)

- Cómo programar y escuchar el buzón de mensajes de voz
- Administra tu cuenta con Mi Cuenta
- Cómo leer tu factura

Términos y condiciones del acuerdo con el cliente (páginas 11-15)

- Término mínimo
- Cargo por cancelación prematura
- Requisitos de depósito (si aplica)
- Qué esperar en tu primera factura
 - Cargos por un mes completo para tu plan, cobrados por adelantado
 - Cargos prorrateados de acceso por un mes parcial de servicio, desde la fecha de activación hasta la fecha del primer ciclo de facturación
 - Impuestos, sobrecargos y tarifas correspondientes
- Privacidad: uso de tu información

Contacto con acceso total: compartir el acceso a tu cuenta (página 16)

Seguridad y asistencia móvil (páginas 17-18)

Política de cambios y devoluciones (páginas 18-20)

- Formulario de devolución *(ve el panel en la parte de atrás)*



Cómo programar y escuchar el buzón de mensajes de voz

Programa y accede a tu buzón de mensajes de voz desde tu teléfono móvil en la red de Verizon Wireless de esta manera:

1. Marca * 8 6 SEND (*VM).
2. Si escuchas tu saludo o el saludo del sistema, oprime # para interrumpirlo.
3. **Programación:** sigue las instrucciones para crear una contraseña y un saludo.
Escucha: sigue las instrucciones para ingresar tu contraseña, luego oprime #.

Programa y accede a tu buzón de mensajes de voz fuera de la red de Verizon Wireless o desde cualquier teléfono de tonos (Touch Tone®):

1. Marca tu número móvil.
2. Si escuchas tu saludo o el saludo del sistema, oprime # para interrumpirlo.
3. **Programación:** sigue las instrucciones para crear una contraseña y un saludo.
Escucha: sigue las instrucciones para ingresar tu contraseña, luego oprime #.

Nota: Sabrás que tienes un mensaje cuando veas un sobre u otro ícono.

Consejos para ahorrar tiempo†

Mientras escuchas un mensaje, oprime:

- 1 - Retroceder
- 2 - Pausa
- 3 - Adelantar
- 4 - Más lento
- 5 - Información sobre el mensaje (fecha/hora)
- 6 - Más rápido
- 7 - Borrar mensaje
- 11 - Retroceder al principio
- 33 - Adelantar al final
- * - Cancelar
- # - Terminar/Saltar
- 0 - Ayuda

Después de escuchar un mensaje, oprime:

- 4 - Reproducir de nuevo
- 7 - Borrar
- 9 - Guardar
- 0 - Ayuda



Fabulosas funciones del buzón de mensajes de voz

Saltar saludo. Permite a quien llama oprimir * para evitar tu saludo y dejar mensajes más rápido.

Opción de idioma. Ofrece una elección de avisos en inglés o español.

Retrasar borrado de mensajes. Te permite volver a guardar un mensaje borrado accidentalmente antes de salir de la sesión de buzón de mensajes de voz.

Número para devolver la llamada. Le pide a quien llama que oprima 5 para dejar un número donde llamar en forma de un mensaje de texto.

Entrega programada. Te permite grabar un mensaje para ser enviado a una hora y fecha en el futuro.

Listas de Distribución. Te permite enviar mensajes a muchas personas al mismo tiempo (deben contar con servicio de buzón de mensajes de voz de Verizon Wireless dentro de tu área).

Operador Personal^{†A}. Permite que tus llamadas sean transferidas a un segundo destino cuando no contestes tu teléfono. Si el número que elegiste es tu número de respaldo, tu teléfono de casa o el número de tu asistente, simplemente alerta a quienes llamen a que opriman 0 para que tengan otra manera de comunicarse contigo.

Función de fax^{†A}. Te permite aceptar transmisiones de fax en tu buzón de mensajes de voz y luego transferirlas a una máquina de fax para impresión. Guarda hasta 20 páginas.

Devolver llamada[†]. Te permite devolver una llamada desde tu buzón de mensajes de voz después de escuchar un mensaje siguiendo el aviso "para devolver una llamada oprima 8 8" al final del mensaje. El sistema del buzón de mensajes de voz reproducirá el número de quien llamó y te dará la opción de devolver la llamada a ese número o cambiarlo. Una vez que tu llamada termine, oprime # # para regresar a tu buzón de mensajes de voz donde lo dejaste.



Se pueden encontrar en Internet guías de referencia rápida sobre cómo usar las funciones del buzón de mensajes de voz visitando: http://support.vzw.com/features/calling_features/basic_voice_mail.html



Opciones del buzón de mensajes de voz

	Buzón básico	Buzón optimizado
Duración máxima del mensaje	3 minutos	5 minutos
Retención de mensajes guardados	21 días	40 días
Duración máxima del mensaje	20	40
Acceso mensual	Incluido	Llame a servicio al cliente al *611 para tarifas y activación

Los minutos de llamadas IN no aplican a la programación, recuperación o llamadas hechas usando la Devolución de llamada. Se le cobrará para mantener su conexión con el buzón de mensajes de voz. Cuando acceda a su buzón de mensajes de voz desde su teléfono móvil en su área de cobertura con tarifas residenciales, los minutos se deducirán de sus minutos mensuales a cualquier hora o sus minutos de noche y fin de semana, dependiendo de la hora en que hizo la llamada. El acceso al buzón de mensajes de voz que exceda sus minutos mensuales a cualquier hora se facturará como tarifa por minuto después de la asignación que se especifica en su plan. Cuando acceda a su buzón de mensajes de voz desde su teléfono móvil y no esté en su área de cobertura con tarifas residenciales, los minutos se facturarán a la tarifa de roaming de su plan (si corresponde). Puede incurrir en cargos de conexión y/o larga distancia cuando acceda a su buzón de mensajes de voz desde su teléfono móvil. No incurre en tiempo de uso cuando recupere mensajes desde un teléfono de tonos (Touch Tone). Verizon Wireless no es responsable por mensajes perdidos o por el borrado de mensajes desde su buzón de mensajes de voz, incluso si los ha guardado. El buzón de mensajes de voz no está disponible en algunas áreas.

Programación: Su buzón de mensajes de voz de Verizon Wireless no está protegido por contraseña hasta que acceda a él y complete el curso para el nuevo usuario, el cual incluye la selección de una contraseña permanente. Los buzones de mensajes de voz que no se inicialicen dentro de los 60 días posteriores a la activación podrán ser cancelados.

Listas de grupos: Los números de teléfono en su lista de distribución deben tener activado el buzón de mensajes de voz de Verizon Wireless y estar en su área para recibir los mensajes que usted envíe.

Transferencia de llamadas: Cuando esté habilitada la transferencia de llamadas, usted no podrá acceder al buzón de mensajes de voz en ciertas áreas locales o mientras esté en roaming (si corresponde). Si no puede acceder al buzón de mensajes de voz, desactive la función de transferencia de llamadas para poder hacerlo.

Número para devolver la llamada (callback number): Clientes en Cedar Rapids/Des Moines/Dubuque/Iowa City/Waterloo/Cedar Falls IA, Omaha NE: Por favor, tome en cuenta que cuando quien llama presiona 5 para dejar un número para devolver la llamada, algunos teléfonos reciben el mensaje de texto, pero no aparecerá el número. Se verá en la pantalla "no puede mostrarse el contenido". Otros teléfonos no mostrarán indicación de que se ha enviado un número para devolver la llamada. Si usted se da cuenta de que su teléfono no acepta números para devolver las llamadas, tal vez desee modificar su saludo para alertar a quienes llamen que la opción al presionar 5 no funciona.

No todas las funciones del buzón de mensajes de voz están disponibles en todas las áreas.

[†]No está disponible en todas las áreas.

^{†A}Requiere buzón de mensajes de voz optimizado.

Mi Vida. Mi Cuenta.

verizonwireless.com/micuenta

Obtén el máximo provecho de tu servicio con Mi Cuenta. Desde manejar tu cuenta a través de tu teléfono o PC, hasta funciones especiales disponibles sólo para suscriptores de Mi Cuenta. Todo lo que necesitas está al alcance de tus manos.

Tu factura.

Administra el uso de tu teléfono, monitorea tu factura, verifica tu saldo, haz un pago y más. Mi Cuenta facilita que estés en control.

Your Contacts.

Con copia de directorio - Backup AssistantSM, podrás estar tranquilo, ya que eliminamos la tarifa mensual por hacer la copia de respaldo de todos tus números de teléfono, direcciones de correo electrónico y más, sólo por registrarte en Mi Cuenta.

Tu música.

¡Baila con el último ritmo! Escucha y baja más de 2.5 millones de canciones, obtén Timbres Musicales para Llamadas Entrantes, timbres y más por medio de Mi Cuenta.

Tus mensajes.

Revisa cuántos mensajes de texto, foto y video has enviado y recibido.



Las Ventajas de Mi Cuenta.

Copia de directorio - Backup Assistant^{*†}

Cuando eres miembro de Mi Cuenta, no te cobramos la tarifa mensual del servicio de copia de directorio - Backup Assistant. ¡Esto representa un ahorro de \$1.99 al mes, por cada línea! Nunca tendrás que preocuparte si pierdes la lista de contactos de tu teléfono. Copia de directorio - Backup Assistant retiene una copia de tus números telefónicos en un sitio seguro de Internet, para que siempre estén disponibles si pierdes o actualizas tu teléfono.

Actualización anual*

Podrás obtener un teléfono nuevo cada año con la actualización anual. Suscríbete para un acuerdo por dos años en un plan de al menos \$49.99, y podrás comprar un teléfono nuevo a su precio promocional a través de Mi Cuenta cada año, con una renovación por dos años (puede aplicar cargo de actualización).

Verificación de minutos*

Si usas más minutos de los que incluye tu plan, te avisaremos con verificación de minutos. Verificación de minutos te notificará periódicamente a través de Mi Cuenta si te estás excediendo en la asignación de tu plan y te avisará sobre otras opciones de planes con las que puedes ahorrar dinero.

Además:

Centro de reembolsos

Revisa y ve cómodamente en Internet el estado de tus reembolsos por correo.

Filtros de contenido

¡Nuevo! Protege a tu familia limitando el acceso a contenido de Música o Video V CAST, y más. Restringe el acceso por medio de una interfaz simple que usa un sistema de clasificación conocido. Vea el Folleto del Consumidor para más información.

Programa de referencias

Puedes dar seguimiento a tus referencias en Mi Cuenta, y obtener toda la información que necesitas para referir a nuevos amigos. Ve el Folleto del Consumidor para más información.

*Vea verizonwireless.com/micuenta La copia del directorio - Backup Assistant, actualización anual y verificación de minutos están disponibles para cuentas con hasta 10 líneas que estén inscritas en Mi Cuenta.

† Sujeto a términos específicos de uso. Los resultados pueden variar con base en el programa de respaldo y otros factores. A menos que se suscriba a VPak de V CAST, al paquete Select de TV Móvil V CAST, o a un plan Premium, bajar la aplicación de copia del directorio - Backup Assistant requerirá hasta 1 MB de datos. Los megabytes enviados o recibidos serán agregados cada mes, redondeados hasta el siguiente megabyte y facturados a \$1.99/MB.

Revisa tu cuenta cuando estás en marcha.

Recibe servicios telefónicos automatizados **GRATIS** en tu teléfono móvil. Revisa tu plan y funciones, restablece la contraseña de tu buzón de mensajes de voz, encuentra una tienda de comunicaciones de Verizon Wireless y más.

Revisa tu saldo^{A†}

Marca #BAL (#225) **SEND**

- La facturación real puede variar de acuerdo con el plan
- Revisa el saldo de la cuenta

Haz un pago

Marca #PMT (#768) **SEND**

- Haz pagos, administra las cuentas de pago y revisa el historial de pago

Actualiza la cobertura más reciente de la red

Marca *228 **SEND** and select option 2

- Recomendamos actualizar cada tres meses

Revisa los minutos que has usado^{A†}

Marca #MIN (#646) **SEND**

- Calcula el uso no facturado del mes en curso

Revisa tus mensajes de datos, texto, foto y video^A

Marca #DATA (#3282) **SEND**

Si su teléfono móvil tiene servicio de Internet móvil - Mobile Web 2.0 puede administrar su cuenta a través del navegador de Internet de su teléfono SIN GARGO ALGUNO. Inicie Mi Cuenta directamente desde el menú Settings & Tools (Programación y herramientas). Si usted es suscriptor de servicio de Internet móvil - Mobile Web 2.0 seleccione VZW Services (Servicios VZW) y después Mi Cuenta. Si no es suscriptor verá un menú de VZW Services (Servicios VZW) con un vínculo GRATIS a Mi Cuenta.



Para obtener información de la cuenta de forma interactiva

Marque *611 **SEND** o llame al 1.800.922.0204

Servicios automatizados - Oprime 1

- Para revisar tu saldo
- Para hacer un pago
- Para revisar los minutos usados en mensajes de voz y texto, y el uso de kilobytes
- Para encontrar una tienda

Contraseña del buzón de mensajes de voz, Añadir o borrar funciones, o Ayuda con funciones - Oprime 2

- Para reestablecer tu contraseña del buzón de mensajes de voz
- Para añadir bloqueo de identificador de llamadas
- Para añadir o borrar funciones
- Para recibir ayuda al usar las funciones

Servicios de datos - Oprime 3

- Para preguntas de precios o facturación relativas a todos los productos de datos
- Para recibir asistencia técnica sobre Get It Now®, mensajería de texto o fotomensajería, y servicio de Internet móvil - Mobile Web
- Para recibir asistencia técnica sobre:
 - Get It Now, mensajería de texto o fotomensajería, y servicio de Internet móvil - Mobile Web
 - BlackBerry® o teléfonos inteligentes - Smartphones
 - Acceso de banda ancha - BroadbandAccess o NationalAccess usando una tarjeta para PC o equipo de oficina móvil

Opciones de servicio al cliente adicionales - Oprime 0

- Para *roaming* o problemas al hacer o recibir llamadas
- Para interrumpir tu servicio
- Para todas las demás solicitudes

Centro de asistencia por Internet

Visita verizonwireless.com/welcome para obtener información valiosa que te ayudará a sacar el mayor provecho de tu servicio de telefonía móvil:

1. Encontrar información específica sobre tu aparato; haz clic en "Where can I get assistance with technical issues?" (¿Dónde puedo obtener asistencia para cuestiones técnicas?)
2. Conocer más sobre nuestras funciones; haz clic en "Where can I find help with features on my phone?" (¿Dónde puedo obtener ayuda con las funciones de mi teléfono?)
3. Entender tu factura, conocer más acerca del buzón de mensajes de voz, y ver el mapa de tu área de cobertura.
4. Suscribirse a nuestros correos electrónicos para recibir avisos sobre ofertas especiales, y la información más reciente sobre productos y servicios.



Cómo descargar el servicio de copia de directorio - Backup Assistant

- Inicia *Get It Now* y selecciona *Get Going or Tools on the Go* (Herramientas en marcha o adelante).
- Selecciona *Get New Applications* (Obtén nuevas aplicaciones).
- Selecciona *Business/Tools* (Negocios/herramientas).
- Baja *Backup Assistant* (Copia de directorio - Backup Assistant).
- Acepta el cargo mensual de \$1.99
Nota: Para clientes de Mi Cuenta, este cargo no será cobrado siempre y cuando sigas inscrito en Mi Cuenta. No aparecerá cargo por este servicio en tu factura.
- Ejecuta la aplicación y sigue los sencillos pasos que aparecen en tu teléfono para hacer la copia de respaldo de tu información. Durante el proceso, se te pedirá que elijas un número de identificación personal - PIN que se utilizará para acceder a la agenda de contactos en Internet o para recuperar y pasar tu agenda de contactos a otro aparato. También puedes elegir la hora del día en que copia del directorio - Backup Assistant actualizará automáticamente los cambios hechos a tus contactos.

Las instrucciones pueden variar según el teléfono.

Los usuarios con varias líneas de servicio deberán descargar la aplicación y establecer un número de identificación personal - PIN para cada línea en su cuenta. Por favor, tome nota del número de identificación personal - PIN asignado a cada teléfono durante el proceso de programación de copia del directorio - Backup Assistant. El usuario principal de la cuenta debe registrarse en Mi Cuenta para que no se haga el cargo mensual.

^A Se enviará automáticamente un mensaje de texto gratuito con su información a su teléfono móvil. O puede permanecer en la línea para escuchar su información o para hacer un pago.

[†] El estimado de su saldo y/o minutos usados puede no incluir llamadas hechas o recibidas fuera de su área de llamadas locales. Además, la facturación de los minutos usados puede variar, dependiendo de su plan (y de si los minutos usados están incluidos en una asignación de noche y fin de semana o llamadas IN, o si fueron usados mientras estuvo en *roaming*).



Sólo para clientes de Connecticut

Si tienes preguntas sobre tu factura o dudas acerca de tu servicio, por favor, llama a servicio al cliente al 1.800.922.0204 o marca *611 desde tu teléfono móvil.

Si no podemos resolver tu problema, tienes la opción de comunicarte con el departamento de control de servicios públicos (DPUC, por sus siglas en inglés):

Por Internet: www.state.ct.us/dpuc
 Por teléfono: 1.866.381.2355
 Por correo: Connecticut DPUC
 10 Franklin Square
 New Britain, CT 06051

Guía para entender tu factura.

Sabemos que para ti es importante entender todos los cargos, llamadas y uso de datos en tu cuenta. Por eso, lo hemos hecho fácil. Esta guía paso a paso explica los cargos y la información en tu factura.

Administra tu cuenta: Aquí encontrarás nuestro sitio de Internet y tu número de cuenta, para que veas o administres fácilmente tu cuenta por Internet.

Fecha de vencimiento: Un recordatorio fácil y oportuno de cuándo se vence tu siguiente pago.

Resumen de la factura: Esta sección brinda un vistazo general de cargos actuales, pagos recibidos recientemente y cualquier saldo pendiente que aplique.

Opciones de pago: Esta sección enumera convenientes métodos para pagar tu factura de Verizon Wireless a tiempo y de forma segura, incluyendo opciones para pagar por Internet o por teléfono (móvil o sin cargos de conexión).

Anexo para envío de pago: Este conveniente anexo desprendible es la forma de asegurarte de que tu pago se aplicó correctamente a tu cuenta. Por favor, devuélvelo con tu pago en el sobre que se provee con tu factura.

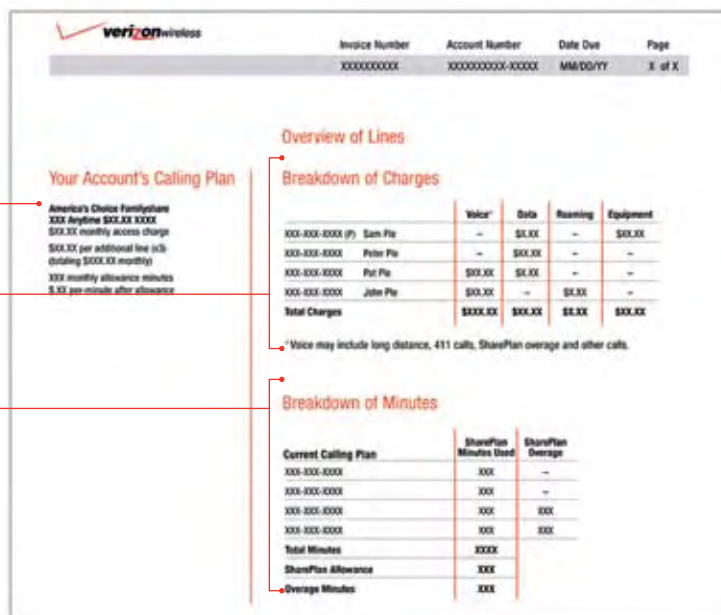
Cambio de domicilio: Una manera fácil de notificarnos tu cambio de dirección postal. Es importante que tengamos tu información más actualizada.



El plan de llamadas de tu cuenta: Esta sección brinda una descripción general de tu plan de llamadas, incluyendo el cargo de acceso mensual, el número de minutos incluidos y más.

Desglose de cargos: Esta sección brinda un desglose de cargos para cada línea de tu Family SharePlan®.

Desglose de minutos: Esta sección brinda un resumen rápido y fácil de leer de la asignación, minutos usados y cualquier exceso de uso en tu Family SharePlan que aplique.



Tu plan de llamadas: Esta sección brinda una descripción de tu plan de llamadas y servicios de Verizon Wireless. Esto incluye cargos por acceso mensual, asignaciones, funciones y servicios opcionales.

Cargos por acceso mensual: Esta sección brinda una lista de los cargos por acceso mensual de tu plan de llamadas, funciones de datos y otros servicios móviles.

Cargos de uso: Esta sección brinda un resumen de tus cargos mensuales por servicios de datos, voz y roaming.

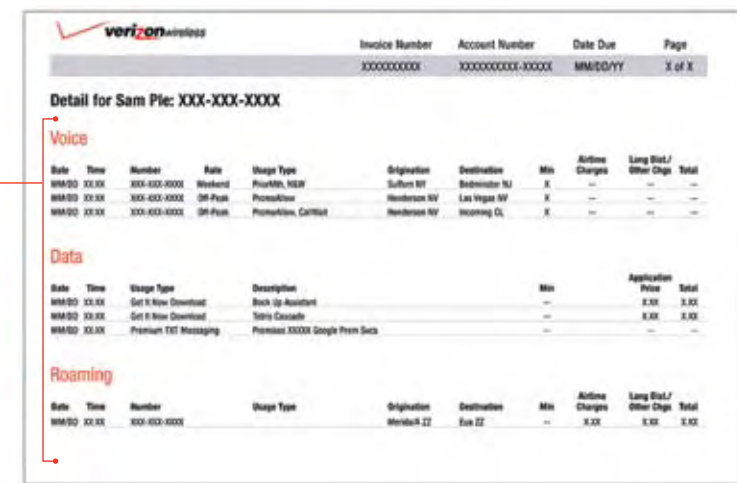
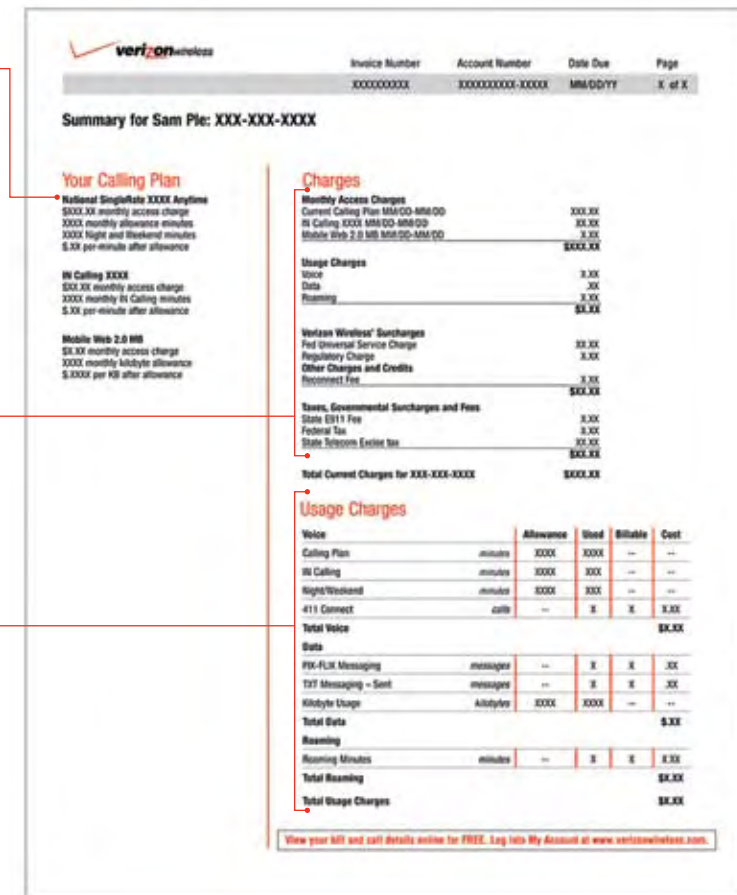
Recargos de Verizon Wireless: Hace un resumen de los recargos y tarifas impuestas por Verizon Wireless.

Otros cargos y créditos: Enumera otros cargos y/o créditos que puedan aplicar.

Impuestos, recargos gubernamentales y tarifas: Describe los cargos hechos por el gobierno local, estatal y federal.

Cargos de uso: Esta sección brinda una cuenta detallada y acumulada de los minutos mensuales tal como aplican a tu uso de voz, datos y roaming. Ejemplo: Voz (minutos del plan de llamadas, 411 Search y larga distancia), datos (mensajería de texto, descargas y Timbres Musicales para Llamadas Entrantes) y roaming (uso de voz y datos fuera de tu área de cobertura residencial).

Detalles de uso: Esta sección aparecerá sólo si recibes una factura detallada. Brinda detalles sobre tu uso de voz, datos y roaming.



Términos y condiciones del acuerdo con el cliente

Su acuerdo con el cliente de Verizon Wireless

Por favor, lea atentamente este acuerdo, incluyendo el plan o planes que haya elegido, antes de guardarlo en un lugar seguro.

Al aceptar este acuerdo, queda obligado de conformidad con sus condiciones. Abarca temas importantes como el período de duración, los cargos por cancelación prematura y los pagos atrasados, nuestros derechos a modificar las condiciones y su servicio móvil, las limitaciones de responsabilidad, la privacidad y la resolución arbitral, no judicial de las disputas. Si acepta este acuerdo, se aplicará a todo el servicio móvil que le brindemos, incluyendo los planes existentes y otras líneas en servicio.

Su plan

SU PLAN SE CONVIERTE EN PARTE DE ESTE ACUERDO. Su plan incluye las asignaciones de minutos y funciones de su servicio mensual, las áreas de cobertura en las cuales dichas asignaciones y funciones pueden ser usadas, así como los cargos de acceso recurrentes y pago por uso, relacionados con dichas asignaciones y funciones, todo esto como se describe en los materiales disponibles a usted al momento en que aceptó este acuerdo. En la medida que cualquier condición de su plan entre expresamente en conflicto con este acuerdo, regirá la condición estipulada en su plan. Si en cualquier momento cambia su servicio (aceptando una promoción, por ejemplo), estará sujeto a cualquier requisito, tal como un nuevo término mínimo que nosotros establezcamos para ese cambio.

Sus derechos a rechazar o cancelar este acuerdo

ESTE ACUERDO EMPIEZA CUANDO USTED LO ACEPTA. Los párrafos marcados “∞” continúan después de que este contrato termina. Usted acepta cuando realiza alguna de las siguientes actividades después de tener la oportunidad de revisar este acuerdo:

- Nos da su firma escrita o electrónica;
- Nos dice verbal o electrónicamente que acepta;
- Activa su servicio a través de su teléfono móvil;
- Abre un paquete donde dice que usted está aceptando el acuerdo al abrirlo;
- Usa su servicio después de hacer algún cambio o adición cuando le hayamos dicho que el cambio o adición requiere que lo acepte.

SI NO DESEA ACEPTARLO, NO REALICE NINGUNA DE ESTAS ACTIVIDADES. Puede cancelar (si es usted un nuevo cliente y no asume el servicio de otro cliente) DENTRO DE LOS 30 DÍAS SIGUIENTES a su aceptación. Usted seguirá siendo

responsable del nuevo servicio y los cargos asociados hasta esa fecha.

Sus derechos a cambiar o cancelar su servicio; cargos por cancelación; transferencia de número telefónico

∞ Salvo en la medida explícitamente permitida por este acuerdo, usted se compromete a mantener nuestro servicio por un plazo mínimo. (Los períodos de suspensión del servicio no cuentan para el término mínimo). Después de éste, se convertirá en un cliente mensual en virtud de este acuerdo. **APLICARÁ UN CARGO POR CANCELACIÓN PREMATURA SI DECIDE DAR POR TERMINADO EL SERVICIO ANTES DE CONVERTIRSE EN UN CLIENTE MENSUAL, O SI NOSOTROS LO TERMINAMOS POR UNA CAUSA JUSTA. PARA EL SERVICIO ACTIVADO ANTES DEL 16 DE NOVIEMBRE DE 2006, EL CARGO POR CANCELACIÓN PREMATURA SERÁ DE \$175 POR CADA NÚMERO DE TELÉFONO MÓVIL. PARA EL SERVICIO ACTIVADO EL 16 DE NOVIEMBRE DE 2006, O DESPUÉS DE ESA FECHA, O PARA LÍNEAS DE SERVICIO CUYO PLAZO MÍNIMO HAYA SIDO EXTENDIDO AL 16 DE NOVIEMBRE DE 2006 O DESPUÉS DE ESA FECHA, EL CARGO POR CANCELACIÓN PREMATURA ES DE \$175, QUE SERÁ REDUCIDO \$5 POR CADA MES COMPLETO DE SU PLAZO MÍNIMO QUE CUMPLA.** (El cargo por cancelación prematura se aplica sólo en la medida permitida por ley. Si le compra el teléfono móvil a un agente o a un tercero, debe verificar si le cobran un cargo separado por cancelación). Si cancela su servicio en la fecha que finaliza su término mínimo, no tendrá que hacerse cargo de la parte remanente de su ciclo de facturación mensual. **De lo contrario, todas las cancelaciones que haga durante un ciclo mensual, entran en vigencia a partir del último día de ese ciclo de facturación.** Debe pagar todos los cargos incurridos hasta entonces y no tendrá derecho a ningún crédito o reembolso por mes parcial. Podrá transferir o “llevar” su número de teléfono móvil actual a otro proveedor de servicio. Si solicita a su nuevo proveedor de servicio transferir un número nuestro y recibimos su solicitud de ese proveedor de servicio, consideraremos la solicitud como una notificación de su parte para cancelar nuestro servicio para ese número al momento de la terminación exitosa de la transferencia. Cuando ésta se complete, no podrá usar nuestro servicio para ese número. Usted continuará siendo responsable de cualquier cargo por cancelación prematura y de todos los cargos hasta el final de ese ciclo de facturación, igual que con cualquier otra cancelación. Si está transfiriendo un número de teléfono de otra compañía a nuestra compañía, es probable que no podamos proveerle de inmediato algunos servicios, tales como los servicios de ubicación 911.

Nuestros derechos para hacer cambios

Su servicio está sujeto a nuestras políticas, prácticas y procedimientos comerciales, los cuales podemos cambiar sin notificación previa. SALVO PROHIBICIÓN ESTIPULADA POR LEY, TAMBIÉN PODEMOS CAMBIAR LOS PRECIOS Y OTROS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO, EN CUALQUIER MOMENTO, NOTIFICÁNDOLE POR ESCRITO ANTES DEL PERÍODO DE FACTURACIÓN EN EL CUAL LOS CAMBIOS

ENTRARÁN EN VIGENCIA. SI ELIGE USAR SU SERVICIO DESPUÉS DE ESE PUNTO, ESTARÁ ACEPTANDO LOS CAMBIOS. SIN EMBARGO, SI LOS CAMBIOS LE PRODUCEN UN EFECTO ADVERSO CONSIDERABLE, PUEDE FINALIZAR EL SERVICIO AFECTADO, SIN CARGOS POR CANCELACIÓN PREMATURA, LLAMÁNDONOS DENTRO DE LOS 60 DÍAS POSTERIORES AL ENVÍO DE LA NOTIFICACIÓN DEL CAMBIO.

Su teléfono móvil

Su teléfono móvil es cualquier aparato que use para recibir nuestro servicio móvil de voz y datos. Debe cumplir con las reglamentaciones de la Comisión Federal de Comunicaciones y ser compatible con nuestra red y su plan. La decisión de comprarnos un teléfono móvil o comprárselo a otra empresa queda bajo su absoluta discreción. Podemos cambiar a veces el *software*, las aplicaciones o la programación de su teléfono por vía remota y sin aviso. Esto podría afectar los datos almacenados en su teléfono móvil, la forma en la que lo ha programado o la forma en la que usa su teléfono móvil. Si le compró un teléfono móvil (excepto un “teléfono global”) a Verizon Wireless para usarlo con un plan de llamadas con término mínimo y quiere reprogramarlo para usarlo en la red de otra compañía de telefonía móvil, el código de programación de servicio por defecto es “000000” o “123456”. Verizon Wireless no garantiza de ninguna forma que su teléfono de Verizon Wireless podrá ser reprogramado para usarse en la red de otra compañía de telefonía móvil una vez que se ingrese el código de programación de servicio, ni que otra compañía de telefonía móvil acepte el teléfono para ser usado en su red.

Su número de teléfono móvil e identificador de llamadas

Usted no tiene derecho alguno sobre cualquier número de identificación personal, dirección de correo electrónico (e-mail) o identificador que le asignemos. (Le informaremos si decidimos cambiarlos o reasignarlos). Lo mismo sucede con su número de teléfono móvil, excepto por el derecho que pueda tener a transferirlo. Su número telefónico móvil y nombre pueden aparecer cuando llama a otra persona. Usted puede bloquear este “identificador de llamadas” para la mayoría de las llamadas, marcando *67 antes de cada llamada o solicitando el bloqueo de llamadas por línea (marcando *82 para desbloquear) donde esté disponible. No puede bloquear el identificador de llamadas para algunos números, tales como los números sin cargos de conexión.

Cómo funciona el servicio

Los teléfonos móviles usan transmisiones de radio, por lo que no podremos brindar el servicio cuando su teléfono no esté dentro del alcance de una torre de transmisión para brindar el servicio. Incluso dentro de un área de cobertura existen muchos factores, incluida la capacidad de la red, su teléfono, el terreno, la proximidad a edificios, el follaje y el clima, que pueden afectar la disponibilidad y calidad del servicio.

Cargos que nosotros fijamos

∞ Usted se compromete a pagar todos los cargos de acceso, uso y otros cargos que le facturemos a usted o que el usuario de su teléfono móvil aceptara, aunque no fuera usted el usuario de su teléfono móvil y no autorizara su uso. Quedan incluidos los cargos por Servicio Universal Federal, normativo y administrativo, y pueden quedar comprendidos otros cargos también relacionados con nuestros costos gubernamentales. Nosotros fijamos estos cargos. No son impuestos, no son exigidos por ley, nosotros los retenemos por completo o en parte, y las cantidades y lo que está incluido están sujetos a cambios. Es probable que tenga que pagar los cargos para iniciar el servicio o para reconectar el servicio suspendido. Los cargos por uso pueden variar dependiendo de dónde, cuándo y cómo realizó la llamada. Usted tiene un área de cobertura y una tarifa residencial, y un área local de llamadas (que pueden ser distintas). Cuando llame desde dentro de un área local de llamadas a alguna parte fuera de ella, o llame desde cualquier parte fuera de un área local de llamadas, pueden existir cargos por conexión, de llamada regional o por larga distancia además del tiempo de uso. (Nosotros proveemos o seleccionamos el servicio de larga distancia para llamadas en nuestra red). Cuando efectúa una llamada dentro de su área local de llamadas que utiliza las líneas de una compañía de teléfonos local (por ejemplo, una llamada a un número de teléfono local convencional), se podrán aplicar cargos por línea terrestre o conexión. Cobramos el tiempo de uso para la mayoría de las llamadas, incluyendo las llamadas a líneas gratuitas y asistidas por operadora. Las funciones y servicios adicionales como asistencia de operadora o directorio telefónico, marcado de llamadas, uso de tarjeta de llamadas, transferencia de llamadas, llamadas de datos, entrega automática de llamadas, buzón de mensajes de voz, mensajería de texto y acceso móvil a Internet pueden tener cargos adicionales. Las funciones como llamada en espera, transferencia de llamadas o llamada entre tres implican llamadas múltiples y cargos múltiples.

Impuestos, cargos y recargos que nosotros no establecemos

∞ Usted se compromete a pagar todos los impuestos, cargos y sobrecargos establecidos por el gobierno. Puede que no siempre notifiquemos previamente los cambios sobre estos asuntos. Si usted goza de una exención impositiva, debe entregarnos los certificados de su exención y pagar por la presentación de cualquier documento que hagamos.

Roaming y cargos por roaming

Usted está en *roaming* cuando efectúa o recibe una llamada usando una torre de transmisión fuera de su área de cobertura con tarifas residenciales o cuando usa la torre de transmisión de otra compañía. Su teléfono móvil a veces puede conectarse o estar en *roaming* en la red de otra compañía aun cuando esté dentro de su área de cobertura con tarifas residenciales o área local de llamadas. Se pueden

aplicar cargos adicionales (incluyendo cargos por larga distancia, conexión o llamadas que no se conectan) y tarifas más altas para llamadas con *roaming*, dependiendo de su plan.

Su factura

∞ Por medio de la factura le notificamos su tarifa, sus cargos y otra información importante. Debe leer toda la información detallada en su factura. Facturamos los cargos por uso después de la realización o recepción de llamadas. Facturamos los cargos de acceso y algunos otros cargos por adelantado. Puede ver su factura detallada en Internet. También le enviaremos una factura simplificada sin detalle de llamadas (o una factura detallada si la solicita, sujeta al cargo aplicable). Podemos cobrarle un cargo por reimpresión de facturas. Si elige la facturación por Internet (donde esté disponible), renuncia a cualquier derecho de recibir facturas o notificaciones por escrito.

Cómo calculamos su factura

Su factura reflejará las tarifas y cargos vigentes en su plan al momento en que incurre en ellos. Usted puede impugnar su factura, pero solamente dentro de los 180 días posteriores a recibirla. A menos que la ley estatal disponga lo contrario, deberá pagar cualquier cargo en disputa hasta que la disputa se resuelva. Los cargos pueden variar dependiendo de dónde esté su teléfono móvil cuando inicie la llamada. Si el cargo depende del tiempo usado, redondearemos cualquier fracción al minuto completo siguiente. El tiempo empieza cuando usted oprime **SEND** por primera vez o la llamada se conecta a una red en las llamadas salientes, y cuando la llamada se conecta a una red (lo cual puede ser antes de que el teléfono suene) en llamadas entrantes. El tiempo puede terminar varios segundos después de oprimir **END** o, incluso, después de que la llamada se desconecte. Para las llamadas hechas dentro de nuestra red, sólo facturamos por las llamadas que son contestadas (lo cual incluye las contestadas por máquinas). La factura de un ciclo incluye la mayoría de las llamadas que realice o reciba durante ese ciclo de facturación. Sin embargo, la facturación del tiempo de uso (incluyendo el *roaming*) y los cargos relacionados pueden a veces demorarse. El tiempo de uso demorado será aplicado contra los minutos de tiempo de uso incluidos en el mes en el que realmente recibió o realizó la llamada aunque tales cargos pueden que aparezcan en una factura posterior. Esto puede ocasionar cargos superiores a los esperados en el mes posterior.

Sus derechos por llamadas desconectadas o servicio interrumpido

Si se desconecta su llamada de voz de nuestra red en su área de cobertura con tarifas residenciales, marque de nuevo. Si el mismo número contesta dentro de los 5 minutos siguientes, llámenos dentro de los siguientes 90 días y le daremos un crédito de 1 minuto de tiempo de uso. Si se interrumpe el servicio en su área de cobertura con tarifas en área de residencia durante más de 24 horas seguidas por

nuestra culpa, llámenos dentro de los 180 días posteriores y le entregaremos un crédito por el período de interrupción. Estos son sus únicos derechos por llamadas desconectadas o servicio interrumpido.

Pagos, depósitos, tarjetas de crédito y cheques

∞ El pago se debe hacer completo como se indica en su factura. Si NO RECIBIMOS EL PAGO TOTAL A LA FECHA DE VENCIMIENTO, PODREMOS, EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY DEL ESTADO DE LA DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN QUE CONSTA EN NUESTROS REGISTROS EN ESA FECHA, COBRARLE UN CARGO POR PAGO ATRASADO DE HASTA EL 1.5 POR CIENTO POR MES (18 POR CIENTO ANUAL), O EL MONTO DE \$5 POR MES, LO QUE SEA MAYOR, SOBRE LOS SALDOS NO PAGADOS. (SI USTED ESCOGE A OTRA COMPAÑÍA PARA FACTURARLE POR NUESTRO SERVICIO [COMO OTRA COMPAÑÍA DE VERIZON], LOS CARGOS POR PAGOS ATRASADOS SERÁN ESTABLECIDOS POR ESA COMPAÑÍA O POR SUS TARIFAS, QUE PUEDEN SER MÁS ALTAS QUE NUESTRO CARGO POR PAGOS ATRASADOS). PUEDE QUE TAMBIÉN LE COBREMOS POR CUALQUIER CARGO DE AGENCIAS DE COBROS QUE UNA AGENCIA DE COBROS USADA POR NOSOTROS NOS HAGA POR COBRARLE A USTED, SI ESTÁ PERMITIDO POR LA LEY DEL ESTADO EN EL QUE TIENE SU DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN LA PRIMERA VEZ QUE ENVIAMOS SU CUENTA A UNA AGENCIA DE COBROS. Podemos solicitarle un depósito por adelantado (o un depósito mayor). Pagaremos un interés simple sobre cualquier depósito según la tarifa establecida por la ley. Conserve la evidencia de su depósito. Usted acuerda que podemos aplicar depósitos, pagos o prepagos, en cualquier orden, a cualquier cantidad que usted nos deba en cualquier cuenta. Usted no puede usar un depósito para pagar factura alguna a menos que así lo acordemos. Reembolsamos los saldos de crédito finales de menos de \$1 sólo bajo solicitud. No aceptamos las notas restrictivas que usted pueda hacer en sus cheques o con estos. Podemos cobrarle hasta \$25 por cualquier cheque devuelto, dependiendo de la ley correspondiente.

Si pierde su teléfono o se lo roban

Si pierde su teléfono o se lo roban, es muy importante que usted nos notifique de inmediato para su propia protección; de esta manera podremos suspender su servicio para evitar el uso del teléfono. Si su factura muestra cargos en su teléfono después de haberlo perdido, pero antes de que nos informe, y usted quiere un crédito por esos cargos, investigaremos la actividad en su cuenta. Usted no deberá pagar los cargos que dispute mientras estén siendo investigados para determinar si esos cargos se deben al uso del teléfono por una persona no autorizada. Asimismo, si no le hemos otorgado una suspensión de cortesía de los cargos mensuales recurrentes dentro del año anterior, le otorgaremos una por 30 días, o hasta que usted reemplace o recupere su teléfono móvil, lo que ocurra primero. Es posible que necesite proveer más información con respecto a la pérdida o al robo si se la solicitamos.

Nuestros derechos a limitar o terminar el servicio o este acuerdo

Usted acuerda no revender nuestro servicio a ninguna otra persona sin nuestro permiso escrito. También acuerda que no se utilizará su teléfono móvil para fin alguno no permitido por este acuerdo o que sea ilegal. Usted acuerda que no instalará, desplegará ni usará ningún equipo de regeneración o mecanismo similar (por ejemplo, un repetidor) para originar, amplificar, mejorar, retransmitir o regenerar una señal de RF transmitida. PODEMOS, SIN AVISO, LIMITAR, SUSPENDER O FINALIZAR SU SERVICIO O CUALQUIER ACUERDO QUE HAYAMOS CELEBRADO CON USTED POR ÉSTA U OTRA CAUSA JUSTA, incluyendo, pero no limitado a: (i) si usted: (a) no cumple con este acuerdo; (b) paga después de la fecha límite más de una vez en cualquier período de 12 meses; (c) incurre en cargos mayores que el depósito requerido o límite de facturación (incluso si aún no hemos facturado los cargos); (d) proporciona información de crédito que no podamos verificar; (e) se declara insolvente o en quiebra; (f) nos miente; (g) permite que alguna otra persona modifique su teléfono; o (ii) si usted, otro usuario de su teléfono o cualquier contacto autorizado en su cuenta: (a) amenaza o agrede a nuestros representantes; (b) usa un lenguaje vulgar o inapropiado hacia nuestros representantes; (c) nos roba; (d) hostiga a nuestros representantes; (e) interfiere con nuestras operaciones; (f) envía correo "spam" o participa en otros tipos de llamadas o mensajes abusivos; (g) modifica su teléfono de las especificaciones del fabricante; o (h) usa el servicio de una manera que afecte nuestra red u otros clientes. También podemos limitar temporalmente su servicio por cualquier razón operacional o gubernamental. Si se declara en quiebra, nuestros derechos para limitar, suspender o finalizar su servicio o cualquier acuerdo, se regirán por la ley de bancarrota.

Información del directorio telefónico

∞ Nosotros no publicamos los números de teléfono de nuestros clientes. Tampoco se los entregamos a terceros para su publicación en directorios telefónicos.

Su privacidad — INFORMACIÓN IMPORTANTE — POR FAVOR, LEA DETENIDAMENTE ANTES DE HACER LA DECISIÓN DE SU COMPRA

∞ Mientras le proporcionamos servicios a usted, podremos recolectar cierta información que se haga disponible a nosotros simplemente por virtud de nuestra relación con usted, como información sobre la cantidad, configuración técnica, el tipo, el destino y el monto de su uso de los servicios de telecomunicaciones que usted adquiera. Esta información, junto con la información de facturación relacionada, se conoce como Información del Cliente en la Red (Customer Proprietary Network Information) o CPNI por sus siglas en inglés. (La CPNI no incluye su nombre, dirección o número de teléfono móvil). Además, excepto como aparece en este acuerdo, no compartiremos

intencionalmente información personal sobre usted sin su permiso. **PODREMOS USAR Y COMPARTIR INFORMACIÓN SOBRE USTED Y CÓMO USTED UTILIZA LOS SERVICIOS: (A) PARA PODER OFRECER NUESTROS BIENES O SERVICIOS; (B) PARA QUE OTROS NOS PUEDAN SUMINISTRAR BIENES O SERVICIOS, O A USTED EN NUESTRO NOMBRE; (C) PARA QUE NOSOTROS O NUESTROS AFILIADOS SE PUEDAN COMUNICAR CON USTED SOBRE LOS BIENES O SERVICIOS RELACIONADOS QUE CUALQUIERA DE NOSOTROS OFRECE (AUNQUE NOS PUEDE LLAMAR EN CUALQUIER MOMENTO SI NO DESEA QUE LO HAGAMOS); (D) PARA PROTEGERNOS; O (E) SEGÚN LO REQUIERA LA LEY, PROCESO LEGAL O ALGUNA CIRCUNSTANCIA URGENTE. ADEMÁS, PODREMOS INCLUIR PUBLICIDAD PROPIA O DE TERCEROS EN LOS SERVICIOS QUE USTED HAYA COMPRADO DE NOSOTROS, Y PODREMOS COMPARTIR INFORMACIÓN ACERCA DE USTED CON AFILIADOS, PROVEEDORES Y TERCEROS PARA QUE, ADEMÁS DE LAS RAZONES MENCIONADAS ANTERIORMENTE, PODAMOS OFRECERLE PUBLICIDAD RELEVANTE MIENTRAS ESTÉ UTILIZANDO LOS SERVICIOS. PODREMOS RECOGER Y TRANSMITIR INFORMACIÓN RELACIONADA CON SU USO DE LOS SERVICIOS A TRAVÉS DE SOFTWARE Y DE APLICACIONES QUE ESTÉN PRESENTES EN SU APARATO. SI USTED NO DESEA QUE RECOJAMOS, TRANSMITAMOS O USEMOS DICHA INFORMACIÓN RELACIONADA CON USTED PARA LOS PROPÓSITOS MENCIONADOS ANTERIORMENTE, USTED NO DEBERÍA UTILIZAR DICHS SERVICIOS; AL UTILIZAR LOS SERVICIOS, USTED NOS AUTORIZA EXPRESAMENTE A USAR SU INFORMACIÓN PARA ESTOS PROPÓSITOS.** Además, usted nos autoriza a investigar su historial de crédito en cualquier momento y a compartir información sobre su crédito con agencias que reporten créditos y nuestros afiliados. Si usted nos pregunta, le divulgaremos el nombre y la dirección de toda agencia crediticia que nos proporcione información crediticia sobre usted. Aunque es ilegal para las personas no autorizadas interceptar sus llamadas, tales interceptaciones pueden suceder. Con fines de capacitación y de garantizar la calidad, también podremos controlar o grabar nuestras llamadas con usted.

Descuentos especiales

Usted puede tener derecho a un descuento sobre el cargo de acceso mensual con base en su afiliación a una empresa que tenga un acuerdo con nosotros, o si usted califica bajo un programa de descuentos para empleados del gobierno. Cuando realice cambios en su cuenta, podremos requerir que usted confirme que continúa los requisitos de elegibilidad para el descuento. Usted comprende que al participar en un programa de descuento para empleados (distinto al programa de descuentos para empleados gubernamentales), nosotros podemos comunicar cierta información relacionada con su servicio, (incluido su nombre, su número de teléfono móvil y el total de su cargo mensual) a su organización. Podremos ajustar su descuento según el acuerdo que su organización tenga con nosotros, y eliminar su descuento después de que venza su término mínimo, o si usted termina o cambia su relación con dicha organización. Usted acuerda que en cualquier cambio o eliminación de su descuento, basado en la afiliación a la organización o en

el acuerdo que su organización tenga con nosotros, no se considerará que tenga un efecto adverso para usted.

Exención de garantías

∞ NO OTORGAMOS DECLARACIONES NI GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, NINGUNA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD O ADAPTACIÓN A CUALQUIER PROPÓSITO PARTICULAR RELACIONADO CON SU SERVICIO O SU TELÉFONO MÓVIL. NO PODEMOS PROMETER UN SERVICIO CONTINUO O SIN ERRORES Y NO AUTORIZAMOS A NADIE A DAR GARANTÍA ALGUNA EN NUESTRO NOMBRE. ESTO NO LE PRIVA DE DERECHO ALGUNO DE GARANTÍAS QUE PUEDA TENER CONTRA OTRAS PARTES.

Limitaciones y exenciones de responsabilidad

∞ A MENOS QUE ESTÉ PROHIBIDO POR LA LEY EN ALGÚN CASO PARTICULAR, CADA UNO DE NOSOTROS SE COMPROMETE A LIMITAR LAS RECLAMACIONES POR DAÑOS U OTRO RESARCIMIENTO MONETARIO CONTRA LA OTRA PARTE A LOS DAÑOS DIRECTOS. ESTA LIMITACIÓN Y EXENCIÓN REGIRÁ INDEPENDIEMENTE DE LA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD QUE SE APLIQUE, YA SEA POR FRAUDE, DECLARACIONES FALSAS, INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL, LESIONES FÍSICAS, RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS O CUALQUIER OTRA TEORÍA. ESTO SIGNIFICA QUE NINGUNO DE NOSOTROS PODRÁ RECLAMAR DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, CONSECUENTES, TRIPLICADOS O PUNITIVOS DE LA OTRA PARTE. ESTA LIMITACIÓN Y RENUNCIA TAMBIÉN SE APLICA A CUALQUIER RECLAMO QUE USTED PUEDA TENER CONTRA UNO DE NUESTROS PROVEEDORES, HASTA EL PUNTO EN EL QUE NOSOTROS NECESITARÍAMOS INDEMNIZAR AL PROVEEDOR POR DICHO RECLAMO. Usted acepta que no somos responsables por los problemas causados por usted o un tercero; por edificios, montañas, congestión de la red, túneles, condiciones climáticas u otras circunstancias ajenas a nuestro control; o por acto fortuito. Asimismo, usted acuerda que no somos responsables por los mensajes de voz que se pierdan o se borren de su buzón de mensajes de voz (si tiene uno), aun cuando los haya guardado, o por otra información que pueda perderse o borrarse si le damos servicio a su teléfono. Si otra compañía de telefonía móvil tiene algún problema (por ejemplo, mientras está en *roaming*), usted también acepta cualquier limitación de responsabilidad que dicha compañía haya impuesto en su propio favor.

Resolución de disputas y arbitraje obligatorio

∞ CADA UNA DE LAS PARTES ACUERDA RESOLVER LAS DISPUTAS (EXCEPTO CIERTAS RECLAMACIONES MENORES) SÓLO POR ARBITRAJE. EL ARBITRAJE NO INCLUYE LA PARTICIPACIÓN DE UN JUEZ O UN JURADO, Y LA REVISIÓN ES LIMITADA, PERO UN ÁRBITRO PUEDE CONCEDER LOS MISMOS DAÑOS Y EL MISMO RESARCIMIENTO, Y DEBE ACEPTAR LAS MISMAS LIMITACIONES DE ESTE ACUERDO COMO LO HARÍA UN TRIBUNAL. SI UN ESTATUTO PERTINENTE ESTABLECE UNA

CONCESIÓN DE HONORARIOS DE ABOGADO, UN ÁRBITRO TAMBIÉN PUEDE OTORGARLOS. ASIMISMO ACORDAMOS, EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LEY, QUE:

(1) ESTE ACUERDO SE RIGE POR LA LEY FEDERAL DE ARBITRAJE. EXCEPTO POR LOS CASOS QUE CALIFIQUEN PARA SU PRESENTACIÓN EN UN TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA, TODA CONTROVERSIA O RECLAMACIÓN QUE SURJA EN RELACIÓN CON EL PRESENTE ACUERDO O CUALQUIER ACUERDO PREVIO PARA EL SERVICIO MÓVIL CELEBRADO CON NOSOTROS O CUALQUIERA DE NUESTRAS AFILIADAS O PREDECESORES INTERESADOS, O CUALQUIER PRODUCTO O SERVICIO PROPORCIONADO EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO O EN CONEXIÓN CON ÉL O DICHO ACUERDO PREVIO, O CUALQUIER ANUNCIO PUBLICITARIO PARA DICHOS PRODUCTOS O SERVICIOS, SERÁ DECIDIDA POR UNO O MÁS ÁRBITROS NEUTRALES ANTE LA ASOCIACIÓN AMERICANA DE ARBITRAJE (*AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION* "AAA") O LA *BETTER BUSINESS BUREAU* ("BBB"). ASIMISMO, USTED PUEDE PRESENTAR A CONSIDERACIÓN DE LAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES FEDERALES, ESTATALES O LOCALES CUALQUIER ASUNTO QUE USTED PUEDA TENER Y ESTAS AGENCIAS PUEDEN, SI LA LEY LO PERMITE, RECLAMARNOS EL RESARCIMIENTO EN SU NOMBRE.

(2) PARA RECLAMACIONES MAYORES A \$10,000, SE APLICARÁN LAS NORMAS DE ARBITRAJE PARA LA INDUSTRIA DE TELEFONÍA MÓVIL ("WIA") DE LA AAA. PARA RECLAMACIONES DE \$10,000 O MENOS, LA PARTE QUERELLANTE PUEDE ELEGIR LOS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DE LA AAA PARA LAS DISPUTAS RELACIONADAS CON LOS CONSUMIDORES, UNA ACCIÓN INDIVIDUAL EN UN TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA, O LAS REGLAS DE LA BBB PARA ARBITRAJE VINCULANTE. SE NOS PODRÁ EXIGIR A LAS DOS PARTES QUE INTERCAMBIEMOS LAS PRUEBAS PERTINENTES POR ADELANTADO. EN LOS CASOS GRANDES/COMPLEJOS, BAJO LAS NORMAS DE LA WIA, LOS ÁRBITROS DEBEN APLICAR LAS NORMAS FEDERALES DE EVIDENCIA Y EL PERDEDOR PUEDE HACER REVISAR LA DECISIÓN POR UN PANEL DE TRES NUEVOS ÁRBITROS.

(3) PUEDE OBTENER INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS, NORMAS Y ARANCELES DE LA AAA (WWW.ADR.ORG), LA BBB (WWW.BBB.ORG), O DE NOSOTROS. **ESTE ACUERDO NO PERMITE ARBITRAJES DE CLASE AUN CUANDO AQUELLOS PROCEDIMIENTOS LO PERMITIERAN.** A CAMBIO DE SU ACUERDO PARA SOMETER LAS CUESTIONES A ARBITRAJE INDIVIDUAL, LE OFRECEMOS UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN INTERNO GRATUITO. LA MEDIACIÓN ES UN PROCESO PARA LA RESOLUCIÓN MUTUA DE DISPUTAS. UN MEDIADOR PUEDE AYUDAR A LAS PARTES A LLEGAR A UN ACUERDO, PERO NO DECIDE SUS ASUNTOS. EN NUESTRO PROGRAMA DE MEDIACIÓN ASIGNAREMOS A ALGUIEN (QUIEN PODRÍA SER DE NUESTRA COMPAÑÍA) QUE NO ESTÉ DIRECTAMENTE INVOLUCRADO EN LA DISPUTA QUE VA A MEDIAR. ESA PERSONA TENDRÁ TODOS LOS DERECHOS Y PROTECCIONES DE UN MEDIADOR. NADA DE LO QUE SE DIGA EN LA MEDIACIÓN PODRÁ SER USADO EN UN ARBITRAJE O DEMANDA POSTERIOR. PARA OBTENER MÁS

INFORMACIÓN PUEDE COMUNICARSE CON NOSOTROS EN VERIZONWIRELESS.COM/ESPANOL O A TRAVÉS DEL SERVICIO AL CLIENTE.

(4) SI SOLICITA LA MEDIACIÓN EN VIRTUD DE NUESTRO PROGRAMA Y PARTICIPA DE BUENA FE EN POR LO MENOS UNA SESIÓN DE MEDIACIÓN TELEFÓNICA, Y SI LA MEDIACIÓN NO RESUELVE LAS DISPUTAS EXISTENTES, PAGAREMOS TODO CARGO DE PRESENTACIÓN QUE LA AAA O BBB LE COBRE POSTERIORMENTE POR UN ARBITRAJE DE DICHAS DISPUTAS. SI PROCEDE ESE ARBITRAJE, TAMBIÉN PAGAREMOS CUALQUIER CARGO ADMINISTRATIVO ADICIONAL Y LOS HONORARIOS DEL ÁRBITRO QUE SE COBREN CON POSTERIORIDAD (Y SI EL LAUDO ARBITRAL ES APELABLE EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO) TODA APELACIÓN A UN NUEVO PANEL DE TRES ÁRBITROS. PODREMOS REALIZARLE UNA OFERTA ESCRITA DE CONCILIACIÓN EN CUALQUIER MOMENTO ANTES DE QUE COMIENZE EL ARBITRAJE. SI LO HACEMOS Y NO RECUPERA EN EL ARBITRAJE MÁS DEL 75% DEL MONTO OFRECIDO, USTED ACUERDA DEVOLVERNOS EL MENOR DE LOS CARGOS QUE LE HAYAMOS ADELANTADO O LO QUE HUBIERA PAGADO EN CARGOS Y COSTOS JUDICIALES EN SIMILARES CIRCUNSTANCIAS.

(5) TODO LAUDO ARBITRAL OTORGADO POR MEDIO DE ARBITRAJE ES DEFINITIVO Y OBLIGATORIO Y SE PUEDE CONFIRMAR EN CUALQUIER TRIBUNAL COMPETENTE. EL LAUDO ARBITRAL Y TODA CONFIRMACIÓN JUDICIAL SÓLO SE APLICA AL ARBITRAJE EN EL CUAL FUE OTORGADO Y NO SE PUEDE USAR EN NINGÚN OTRO CASO, EXCEPTO PARA HACER CUMPLIR DICHO LAUDO ARBITRAL.

(6) **SI POR CUALQUIER RAZÓN LA PROHIBICIÓN DEL ARBITRAJE DE CLASE ESTABLECIDO EN LA SUBSECCIÓN (3) ANTERIOR NO PUEDE SER LLEVADA A CABO, ENTONCES EL ACUERDO DE ARBITRAJE NO APLICARÁ. ADEMÁS, SI POR CUALQUIER RAZÓN SE PRESENTA UNA RECLAMACIÓN EN UN TRIBUNAL EN VEZ DE POR ARBITRAJE, CADA UNA DE LAS PARTES RENUNCIA AL JUICIO POR JURADO.**

Acerca de su persona

∞ Usted declara tener por lo menos 18 años de edad y la capacidad legal para aceptar este acuerdo. Si está comprando el servicio en nombre de una organización, está declarando que está autorizado(a) para contraer las obligaciones y, donde el contexto lo requiera, "usted" significa la organización.

Acerca de este acuerdo

∞ La renuncia a cualquier parte de este acuerdo en una instancia no se considerará renuncia a ninguna otra parte ni en ninguna otra instancia. Usted no puede ceder este acuerdo ni derecho alguno o las obligaciones que se estipulan en el acuerdo. Nosotros podemos ceder este acuerdo, en todo o en parte, o sus deudas con nosotros, sin previo aviso, y usted acuerda hacer todos los pagos subsiguientes de acuerdo con las indicaciones. LAS NOTIFICACIONES SE CONSIDERAN ENTREGADAS CUANDO LAS ENVIEMOS POR CORREO ELECTRÓNICO O FAX A CUALQUIER DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO O NÚMERO DE FAX QUE USTED NOS

HAYA SUMINISTRADO, O 3 DÍAS DESPUÉS DE ENVIARLAS POR CORREO A LA DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN MÁS RECIENTE QUE CONSTE EN NUESTROS REGISTROS, SI LAS ENVIAMOS NOSOTROS, O A LA DIRECCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE FIGURE EN SU FACTURA MÁS RECIENTE, SI LAS ENVÍA USTED. Si alguna parte de este acuerdo, incluyendo cualquiera de las disposiciones de arbitraje, resultara inválida, esa cláusula puede ser separada de este acuerdo. Este acuerdo y los documentos a los cuales se refiere conforman el acuerdo completo entre nosotros sobre sus asuntos. Usted no puede basarse en ningún otro documento o declaración sobre dichos asuntos presentada por los representantes de ventas o servicio, y no tiene otros derechos con respecto al servicio o a este acuerdo, con excepción de las disposiciones específicas de la ley. Este acuerdo no es para beneficio de ninguna tercera parte, excepto nuestras compañías matrices, afiliadas, subsidiarias, agentes, predecesores y sucesores interesados. Excepto en la medida en que hayamos acordado en contra de las disposiciones sobre cargos atrasados, costos por el cobro y arbitraje, como lo exige la ley federal, este acuerdo y las disputas cubiertas en éste se rigen por las leyes del estado del código de área asignado a su número de teléfono móvil cuando aceptó el acuerdo, independientemente de las reglas sobre conflicto con las leyes de ese estado.

Contacto con acceso total

Compartir el acceso a su cuenta

Añadir un contacto con acceso total le da a otra persona autoridad para administrar su cuenta diariamente. Esto incluye la autorización para cambiar la dirección en su cuenta, solicitar cambios en planes de llamadas, agregar funciones, y más. También implica el acceso a toda la información de su cuenta, incluido el historial de pago. Los contactos con acceso total deben tener al menos 18 años, y podrán realizar contratos y todas las operaciones en todas las líneas de su cuenta, **excepto** las siguientes:

- Agregar, cambiar y borrar la contraseña en el sistema de facturación
- Agregar, cambiar y borrar otro contacto con acceso total
- Cancelar o desconectar el servicio
- Asumir cambio de nombre del responsable y cambiar al responsable de facturación
- Reconectar el servicio que fue dado de baja definitivamente por usted o por Verizon Wireless. Como titular de la cuenta, usted es responsable de todos los cambios hechos a los números de teléfono móvil en su cuenta por parte de su contacto con acceso total, así como también de los cargos que resulten.

Seguridad y asistencia móvil

La seguridad es su mayor prioridad

Para su bienestar y el de aquellos a su alrededor, mientras conduce deberá siempre usar su teléfono móvil de forma responsable. Las siguientes sugerencias de seguridad no sólo son sensatas, podrían ser obligatorias en su área.

- Cuando esté al volante, conducir de manera segura y responsable es su mayor prioridad.
- No marque manualmente ni mire números de teléfono cuando conduzca; programe con antelación los números más importantes y que marque con mayor frecuencia, y use las funciones de activado por voz y de marcado rápido de su teléfono. No tome notas mientras conduce.
- Usar un teléfono móvil mientras conduce puede aumentar el riesgo de distraerse, use o no un aparato de manos libres. Para eliminar este riesgo, considere apagar su teléfono y dejar que las llamadas vayan al buzón de mensajes de voz.
- El riesgo de usar un teléfono móvil mientras conduce puede aumentar en condiciones de tráfico o condiciones atmosféricas peligrosas. Cuando conduzca en estas condiciones, considere apagar su teléfono y dejar que las llamadas vayan al buzón de mensajes de voz.
- Si decide conducir y hablar por teléfono, use siempre un aparato de manos libres. Asegúrese que este aparato funcione antes de empezar a conducir.
- No haga llamadas complejas, estresantes o emocionales mientras conduce.
- Apréndase su número de teléfono móvil para que el personal de emergencia pueda devolverle la llamada. Quizás sea conveniente anotarlo y tenerlo en su auto para una consulta rápida.

Llamadas sin cargos de conexión y servicios de emergencia

Las llamadas a números 800, 855, 866, 877 y 888 son gratuitas. Sin embargo, se le facturará por el tiempo de uso. Las excepciones son las llamadas a servicio al cliente y asistencia técnica de Verizon Wireless (oprima *** 6 1 1 SEND** desde su teléfono móvil) y las llamadas de emergencia (al 911), por las cuales no se cobra por conexión ni tiempo de uso. Asistencia de Emergencia 911: **9 1 1 SEND** (sin cargos por tiempo de uso o por conexión desde su teléfono móvil).

Prevención de fraude

Verizon Wireless desea proteger su privacidad y trabaja arduamente para prevenir el uso telefónico no autorizado o fraude. Los números telefónicos móviles y las llamadas pueden ser interceptados por alguien con equipo especializado. Nosotros usamos tecnología antifraude para dificultar el fraude de llamadas, particularmente en llamadas digitales. Cuando esté en *roaming* en algunas áreas fuera de nuestra red, usted podrá aun necesitar ingresar un número

de identificación personal - PIN antes de efectuar llamadas. Si no recibió su número de identificación personal - PIN cuando se inscribió al servicio y necesita uno, por favor, llame a servicio al cliente.

He aquí algunos pasos que puede seguir para protegerse:

- Reporte su teléfono perdido o robado a la policía y a Verizon Wireless de inmediato.
- Nunca deje su teléfono sin vigilar, especialmente en su oficina o auto.
- Cuando no lo esté usando, utilice la función de bloqueo con su código de bloqueo.
- Revise su factura y reporte cualquier actividad de llamadas que le parezca sospechosa. Si concluimos que las llamadas son fraudulentas, usted no será responsable por los cargos.
- Anote el número de serie electrónico de su teléfono móvil en la parte posterior de esta Guía de Bienvenida y guárdela en un lugar seguro.
- Lleve su teléfono a servicio únicamente a una tienda de comunicaciones de Verizon Wireless o a un agente o distribuidor autorizado, centro de servicio del fabricante u otro centro de reparación autorizado por el fabricante.

Reglamentos de la FCC

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) requiere que los teléfonos móviles sean operados de acuerdo con los reglamentos de la FCC y bajo la supervisión del licenciataria.

Pueden resultar severos castigos para aquellos que no cumplan con las siguientes reglas:

- Nadie deberá, con conocimiento, articular ni transmitir ninguna señal o comunicación de auxilio de manera falsa o fraudulenta.
- Nadie deberá interferir o causar interferencia a ningún tipo de radiocomunicación o señal de manera intencional o maliciosa.
- Es contra la ley "escuchar" conversaciones de terceros destinadas para otros o divulgar cualquier información obtenida de esa manera.
- Nadie deberá articular ningún tipo de lenguaje obsceno, indecente o injurioso por medio de radiocomunicaciones.

Programa del registro nacional de "No llamar" en lo que concierne a su teléfono móvil.

- Las regulaciones de la FCC prohíben que los vendedores por teléfono usen marcadores automáticos para llamar a los números de teléfonos móviles.
- El gobierno federal no mantiene un registro nacional de teléfonos móviles.
- Los usuarios de teléfonos móviles pueden añadir su número al registro nacional de "No llamar" por medio de los siguientes métodos:

1. Por teléfono: **1.888.382.1222** desde el número de teléfono que desea registrar.

2. En Internet en: www.donotcall.gov.

Los registros entran en vigor en un plazo de 31 días a partir de la inscripción y permanecen activos por cinco años. No hay fecha límite para el registro.

Para obtener una información más detallada, por favor, visite www.fcc.gov.

Aparatos auxiliares de comunicación

Los aparatos TTY (Telefonía de Texto) o TDD (Accesorios de Telecomunicaciones para Sordos) permiten la comunicación por teléfono a las personas con sordera, problemas del oído o impedimentos del habla. Cuando el usuario escribe su conversación en el teclado de un TTY, ésta se transmite en forma de tonos por medio del teléfono. Los tonos son recibidos por el TTY de la otra persona, que los traduce a texto y aparecen en una pantalla. Para poder usar la red TTY, su teléfono debe ser compatible con TTY y debe estar en modalidad TTY para poder recibir y hacer llamadas. Por favor, tenga en cuenta que casi todos los teléfonos móviles digitales son compatibles con TTY.

Contenido restringido por la edad marcado como "explícito"

En la actualidad estamos restringiendo el contenido de los servicios que ofrecemos y que, comparado con otras fuentes de distribución de medios, estaría considerado como inapropiado para personas de 17 años de edad o menores. No tenemos planes de ofrecer servicios que estén clasificados para personas mayores de 18 años de edad, y no lo haremos hasta que hayamos implementado los sistemas apropiados en cuestión de restricciones de la edad. En los servicios que son restringidos no se incluye el acceso a Internet y las comunicaciones *peer-to-peer* como el correo electrónico, la mensajería de texto y las llamadas de teléfono. Los padres de familia deberán usar su propio criterio a la hora de permitir el uso de tales servicios. Por favor, tenga en cuenta que algunas canciones o álbumes disponibles por medio de Música V CAST pueden contener un lenguaje o representaciones fuertes de violencia, sexo o abuso de sustancias. La música que una compañía disquera ha marcado como "explícita" está marcada como tal en el catálogo de Música V CAST, aunque no todas las compañías disqueras usan esta etiqueta, y aquellas que lo hacen consideran diferentes factores para determinar cómo aplicarla. La etiqueta tiene la finalidad de alertar a los clientes sobre el contenido que tal vez deseen evitar debido a preferencias personales, o que puedan encontrar inapropiado para sus hijos, pero no todas las canciones o álbumes con letras potencialmente ofensivas están etiquetados.

Depósito de seguridad

Tal vez le hayan pedido que dejara un depósito de seguridad al momento de activar su servicio móvil. Usted tendrá

derecho a recibir su depósito de seguridad al finalizar un año de servicio ininterrumpido, o al finalizar su servicio. Su depósito le será devuelto automáticamente después de un año, incluido el interés, siempre que haya mantenido su cuenta "al corriente" (esto significa que haya pagado su factura continuamente durante un año de manera puntual). Este reembolso puede tomar hasta tres ciclos de facturación para ser procesado. Si en algún momento llegan a desconectar su servicio durante el primer año por falta de pago, perderá todo interés acumulado durante este plazo. Si cancela su servicio, pero no ha pagado su factura final, el depósito será aplicado a su cuenta, y usted recibirá los fondos restantes. Si su servicio es cancelado después del período inicial de 30 días de la Garantía Libre de Preocupaciones, pero antes del final de su término mínimo, su depósito será aplicado hacia el cargo de cancelación prematura de \$175 además de cualquier saldo por pagar antes de que sea procesado el cheque.

Política de cambios y devoluciones

Política de devoluciones de teléfonos/ accesorios

Con gusto aceptaremos devoluciones o haremos cambios de cualquier mercancía de Verizon Wireless que usted compre.

Garantía de satisfacción

Usted podrá terminar su servicio por cualquier motivo dentro de los 30 días posteriores a su activación. Si usted adquirió equipo con nosotros a precio promocional al momento de la activación, deberá devolver dicho equipo para evitar un cargo por cancelación prematura de \$175. Usted será responsable de todos los cargos de uso que apliquen, cargos de acceso prorrateados, impuestos, recargos u otros cargos devengados a su cuenta hasta la fecha de terminación. Si pagó un depósito de garantía, es posible que se demore entre 30 y 60 días procesar el reembolso. Los cargos por cualquier servicio que use antes de la fecha de terminación del servicio podrán aplicarse contra su depósito de garantía.

Devolución y terminación de servicio

Usted podrá devolver parte o la totalidad de la mercancía por cualquier motivo dentro de los 30 días posteriores a la fecha de su compra.

Todas las devoluciones deben acompañarse con el recibo original del cliente.

Si usted cancela su servicio después del período de 30 días, pero antes de vencer el término mínimo de su contrato, será responsable de todos los cargos por uso que apliquen, cargos de acceso, impuestos, recargos u otros cargos que se acumulen a su cuenta hasta la fecha de terminación, incluyendo un cargo de cancelación prematura de hasta \$175.

Si devuelve su mercancía, así sea por error, después de finalizar el plazo de 30 días de la fecha de su compra, no recibirá un reembolso ni se le devolverá la mercancía que devolvió.

A nuestra discreción, podemos rechazar su devolución o imponerle un cargo por artículos perdidos, artículos que determinemos que están dañados o requieran servicio técnico. Si usted devuelve su equipo y nosotros lo aceptamos dentro del plazo de devolución de 30 días, le daremos un reembolso por el precio de compra de su mercancía. Si usted devuelve un teléfono sin la etiqueta UPC en la caja, la cantidad del reembolso se reducirá por la cantidad de cualquier reembolso por correo que esté disponible para el teléfono al momento de la compra. Las transacciones realizadas en efectivo o con cheque, tarjeta de crédito o tarjeta de regalo se reembolsarán mediante cheque, tarjeta de crédito o tarjeta de regalo, respectivamente.

Si usted obtuvo su mercancía mediante una oferta "Compre uno y recibe otro gratis" o una oferta similar, debe devolver ambos artículos para poder recibir el reembolso. Si recibió un descuento basado en la compra de un artículo, la devolución de ese artículo resultará en la anulación del descuento, lo que podrá ser deducido de cualquier cantidad de reembolso. En caso de cambios por mercancía de la misma marca y modelo, sólo el artículo para cambio debe incluirse. Si Verizon Wireless debe remover equipo instalado en un vehículo o ubicación fija para poder devolverlo o cambiarlo, se le impondrá un cargo por el servicio.

Cualquier paquete abierto de software comprado por separado sólo podrá cambiarse por exactamente el mismo artículo en una tienda de comunicaciones de Verizon Wireless y no podrá devolverse a cambio de un reembolso.

Antes de devolver o cambiar un producto que tenga datos en su memoria, por favor, transfiera todos los archivos que desea mantener a otra fuente de archivo de información. Una vez que el producto sea devuelto, no podrá recuperar sus archivos.

Esta política de devoluciones no aplica a clientes que hayan comprado un plan prepago de llamadas.

Debido a que la FCC requiere que las compañías de telefonía móvil conviertan todos sus teléfonos móviles para que estén capacitados para la tecnología de sistema de posicionamiento global - GPS, Verizon Wireless ya no permitirá que los teléfonos que no estén capacitados para el sistema de posicionamiento global - GPS vuelvan a incorporarse a nuestra red. Si usted se cambia de un teléfono no capacitado para el sistema de posicionamiento global - GPS a uno capacitado y después lo devuelve dentro del período de 30 días, Verizon Wireless no permitirá que el teléfono no capacitado para el sistema de posicionamiento global - GPS vuelva a incorporarse a nuestra red. Sin embargo, le permitiremos que cambie su nuevo teléfono por otro aparato capacitado para el sistema de posicionamiento global - GPS que satisfaga sus necesidades.

Si usted compró su equipo en la tienda en línea de Verizon Wireless o por teléfono, por favor, siga estas instrucciones para procesar su devolución:

- Devolver su equipo no termina automáticamente su servicio. Para cancelar su servicio, usted DEBE ponerse en contacto con el servicio al cliente llamando al número telefónico que aparece en su recibo.

- Empaque la mercancía (incluyendo el teléfono, cargador, batería, instrucciones, etc.) en su caja y embalaje de envío ORIGINALES.

- Toda la mercancía deberá estar como nueva. El recibo original de compra debe acompañar todas las devoluciones. Sólo se emitirán reembolsos al comprador cuyo nombre aparece en el recibo. El equipo no será elegible para ser devuelto si falta el código UPC de la caja. Por favor, guarde una copia del recibo para sus registros.

- Complete el formulario de devolución, sepárelo e inclúyalo en su envío.

- Complete la etiqueta de envío prepagada de la devolución que obtuvo con su compra, con la dirección impresa. Asegúrese de incluir su nombre en la etiqueta y péguela en el exterior del embalaje de envío. Por favor, conserve una copia de la etiqueta de envío. Ésta es su prueba de envío y contiene su información de rastreo. Verizon Wireless no podrá procesar reclamación alguna ni proporcionar reembolsos por devoluciones perdidas o faltantes. La etiqueta de envío debe dirigirse a:

**Verizon Wireless
C/O New Breed
4320 N. Sylvania Avenue
Fort Worth, TX 76137**

- Llame al 1.800.GO.FEDEX (1.800.463.3339) para coordinar el recogido del paquete o sólo depositelo en cualquier estación de Federal Express. Por favor, no envíe su mercancía a través de la oficina de correos, ya que Verizon Wireless no pagará el franqueo.

- Para rastrear su mercancía mediante FEDEX, llame al 1.800.GO.FEDEX o al 1.800.238.5355. También puede rastrear por Internet su mercancía devuelta en www.fedex.com. Si su envío fue realizado a través de otra compañía, por favor, consulte la etiqueta de devolución de esa compañía para ver cuáles son los procedimientos específicos de rastreo.

Si usted compró su equipo en una tienda de comunicaciones de Verizon Wireless, por favor, siga estas instrucciones para procesar su devolución:

- Los clientes que compraron su mercancía en una tienda de comunicaciones de Verizon Wireless deben devolverla/cambiarla en una tienda de comunicaciones de Verizon Wireless solamente.

- Empaque la mercancía (incluyendo el teléfono, cargador, batería, instrucciones, etc.) en su caja ORIGINAL.

- Toda la mercancía deberá estar como nueva. El recibo original de compra debe acompañar todas las devoluciones. El equipo no será elegible para ser devuelto si falta el código UPC de la caja. Por favor, guarde una copia del recibo para sus registros.

- Devuelva la mercancía en cualquier tienda de

comunicaciones de Verizon Wireless.

- Devolver su equipo no termina automáticamente su servicio. La cancelación del servicio sólo puede hacerse a petición del cliente.

Si usted compró su equipo a otro minorista, aplicará la política de devoluciones del minorista.

Devoluciones de tarjetas de regalo

Las tarjetas de regalo pueden devolverse en una tienda de comunicaciones de Verizon Wireless dentro de los 30 días posteriores a la fecha de compra, si las acompaña el recibo original. Si la tarjeta de regalo se compró en la tienda Verizon Wireless en línea, para procesar la devolución, por favor, visite su tienda de comunicaciones de Verizon Wireless más cercana. La tienda en línea no puede procesar devoluciones de tarjetas de regalo.

Cambios de mercancía nueva

Podrá intercambiar el equipo nuevo dentro de los 30 días posteriores a la compra. Para realizar un cambio, devuelva la mercancía (incluyendo el teléfono, cargador, batería, instrucciones, etc.) en su caja ORIGINAL. Toda mercancía deberá estar en buenas condiciones. Por favor, tenga su recibo del cliente disponible como prueba de la compra.

Podrán aplicar cargos de envío a la mercancía que cambie y que le sea enviada por Verizon Wireless.

Si usted compró su mercancía en una tienda en línea de Verizon Wireless o por teléfono a través de uno de nuestros representantes de telemercadeo o de servicio al cliente, por favor, llame al número de teléfono que aparece en su recibo del cliente para obtener más detalles sobre cómo realizar su cambio.

Si usted compró su mercancía en una tienda de comunicaciones de Verizon Wireless, por favor, llame a la tienda para obtener información sobre cómo realizar su cambio. Si usted compró su equipo a otro minorista, se aplicará la política de cambios del minorista.

Programa de cambio de aparato

Si tiene problemas con su aparato, sólo contacte a Verizon Wireless sin cargo al **1.866.406.5154** desde un teléfono de línea fija. Haremos un diagnóstico de la situación al momento de su llamada. Si no podemos resolver el problema mientras usted está en la línea, y éste es causado por un defecto del fabricante dentro del primer año que usted posea el aparato, le enviaremos un aparato de reposición (ya sea una unidad igual o una de calidad similar) directo a su casa, sin costo para usted.

Si nos llama después del período de cambios y devoluciones, el aparato que reciba puede ser un equipo reacondicionado. El período de garantía restante o 90 días, lo que sea mayor, será transferido del aparato original al aparato reacondicionado.

Si ha concluido el período de un año de garantía y no está inscrito en el programa de garantía extendida o de cobertura total del equipo, Verizon Wireless impondrá un cargo si desea sustituir el aparato defectuoso debido a un desperfecto eléctrico o defecto del fabricante. La tarifa deducible del reemplazo de aparato después de un año de su compra es de \$50.

Los teléfonos defectuosos debido a descuido, mal uso, derrame o inmersión en líquidos, uso y desgaste irracional, y situaciones similares, no son elegibles para ningún programa de cambio o devolución. Este programa no cubre aparatos con cuentas de prepago o teléfonos perdidos o robados.

Estas políticas no limitan ni reemplazan ninguna garantía existente del fabricante. **Puede considerarse este programa como una "garantía" o "contrato de servicio" en ciertos estados. En estos estados, sírvase consultar el Folleto del Consumidor o de Negocios de Verizon Wireless para los detalles completos.**

