

# AT&T Phone

## Guía legal del servicio de voz

Guardar como referencia

Términos del servicio  
Política de privacidad de AT&T  
Aceptación del Servicio 911  
Información sobre la batería de respaldo

Obtenga respuestas a toda hora en  
[att.com/uversesupport](http://att.com/uversesupport)  
o llame al 800.288.2020

Términos del servicio*.....	3
Política de privacidad de AT&T.....	17
Aceptación del servicio 911 de AT&T Phone.....	36
Información sobre la batería de respaldo.....	36

\* Los Términos del servicio también pueden encontrarse en los términos generales de los servicios AT&T Phone y TV en <http://www.att.com/es-us/shop/u-verse/termservice.html>.

### AT&T U-VERSE® TV Y AT&T PHONE TÉRMINOS GENERALES DEL SERVICIO Con entrada en vigor en enero de 2019

#### 1. CONTRATO GENERAL

Los siguientes Términos del servicio, inclusive sus anexos y los términos incorporados aquí por referencia (denominados "TOS" o "Acuerdo"), constituyen un contrato entre el cliente y una de las siguientes compañías de AT&T, dependiendo de la dirección de servicio del cliente: Southwestern Bell Telephone Company; Pacific Bell Telephone Company; Illinois Bell Telephone Company, LLC; Indiana Bell Telephone Company, Incorporated; Michigan Bell Telephone Company; Nevada Bell Telephone Company; The Ohio Bell Telephone Company; Wisconsin Bell, Inc.; o BellSouth Telecommunications, LLC (denominadas en forma individual o conjunta como "AT&T"). Los términos del servicio constituyen un documento legal que detalla los derechos y obligaciones del suscriptor del servicio AT&T Phone (conocido anteriormente como AT&T U-verse Voice) y/o de AT&T U-verse TV (denominados en forma individual o conjunta "Servicios").

Si el cliente se suscribe al servicio AT&T Phone, los Términos del servicio que le corresponden incluyen los términos generales del servicio establecidos en el presente y en el Anexo 1 adjunto. Si el cliente se suscribe al servicio AT&T U-verse TV, los Términos del servicio que le corresponden incluyen los Términos generales del servicio establecidos en el presente y en el Anexo 2 adjunto. Los Términos del servicio del cliente también incluyen el Formulario de aceptación de los Términos del servicio correspondiente a la suscripción y uso de los servicios AT&T Phone y AT&T U-verse TV que se le brinda al cliente en el momento de la instalación de los mismos. Los Términos del servicio seguirán rigiendo los servicios incluso cuando se transfieran de un lugar a otro.

**SE DEBERÁ LEER CON ATENCIÓN EL PRESENTE CONTRATO PARA ASEGURARSE DE COMPRENDER TODAS LAS CLÁUSULAS. EL PRESENTE CONTRATO EXIGE HACER USO DEL ARBITRAJE EN FORMA INDIVIDUAL PARA LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS, EN VEZ DE JUICIOS POR JURADO O DEMANDAS COLECTIVAS. ASIMISMO, LIMITA LOS RECURSOS A DISPOSICIÓN DEL SUSCRIPTOR EN CASO DE UNA DISPUTA.**

El cliente debe aceptar estos Términos del servicio como condición para suscribirse a los Servicios. A los efectos del presente documento, el término "cliente" o "suscriptor" se refiere a la persona que se suscribe a los Servicios. Los términos "la compañía", "nosotros", "nuestro" y toda referencia a la primera persona del plural corresponden a AT&T.

AT&T cumplirá con todas las leyes federales, estatales y locales correspondientes, en la medida en que dichas leyes se apliquen a AT&T y sus obligaciones en virtud de los Términos del servicio. Si hubiere un conflicto entre los Términos del servicio y las leyes aplicables, regirán dichas leyes. Los conflictos pueden tener que ver con los siguientes asuntos: cuotas y cargos del servicio, pagos y facturación, notificaciones, derechos y recursos que dispone el cliente, entre otros.

*Capacidad legal.* El cliente debe ser un adulto mayor de la mayoría de edad aplicable (por ejemplo, dieciocho (18) años en la mayoría de los estados y territorios de EE. UU., diecinueve (19) en Alabama y Nebraska y veintiuno (21) en Mississippi y Puerto Rico - un "Adulto") para suscribirse a los Servicios como suscriptor individual o para aceptar los Términos del servicio como representante autorizado de la persona o entidad que se suscribe a los mismos. Al aceptar los Términos del servicio, el cliente confirma que es un Adulto. Si el cliente es una entidad, al aceptar los Términos del servicio, confirma (a través de un representante debidamente autorizado) que es una sociedad anónima, sociedad colectiva u otra persona jurídica debidamente organizada (y constituida, si corresponde), acreditada donde corresponda para llevar a cabo su actividad, con todas las facultades legales para aceptar los Términos del servicio; asimismo, confirma que los Términos del servicio constituyen una obligación válida y vinculante para el cliente. Todo uso de los Servicios se considerará un uso por parte del cliente, ya sea que este lo haya autorizado o no. El cliente es responsable de asegurarse de que todo uso de los Servicios cumpla con los Términos del servicio.

Al suscribirse, activar, usar o pagar los Servicios, el cliente acepta los términos y condiciones de los Términos del servicio, lo que incluye precios, cargos y términos y condiciones que se le brindaron al cliente mediante materiales promocionales e informativos asociados con los Servicios y que se pueden consultar en el sitio web de AT&T U-verse, los cuales quedan incorporados al presente por referencia. Si el cliente no acepta la totalidad de los términos y condiciones ya mencionados, no deberá usar los Servicios sino que deberá cancelarlos de inmediato llamando a AT&T al 800.288.2020.

*Actualizaciones.* Estos Términos del servicio se podrán actualizar o modificar periódicamente. Se puede consultar la versión más actualizada de estos Términos del servicio en cualquier momento en [att.com/uversetermsofservice](http://att.com/uversetermsofservice). En caso de que AT&T realice un cambio a estos Términos del servicio y el cambio tenga un efecto sustancial en los Servicios, el cliente recibirá un aviso de tal modificación. Dicho aviso se enviará de acuerdo con las normas de avisos que se incluyen en los presentes Términos. Al usar los Servicios en forma ininterrumpida luego de tal aviso, el cliente acepta dichos cambios.

*Arreglos especiales.* Algunos clientes pueden hacer uso de los Servicios mediante un arreglo especial con el propietario o administrador de su vivienda. Si el cliente llegó a un arreglo de dicha naturaleza, los Términos del servicio rigen los Servicios, con la salvedad de que es posible que AT&T no le cobre directamente los Servicios (incluyendo el Equipo) que le presta al cliente como parte de dicho arreglo especial. También es posible que lo dispuesto acerca de la devolución del equipo no se aplique al cliente aun cuando el equipo siga siendo propiedad de AT&T. El cliente será responsable por las cuotas y cargos asociados con los pedidos de Servicio adicionales. Es posible que el cliente celebre un acuerdo o contrato adicional que cubra cualquier arreglo especial con el propietario o administrador de su vivienda. Dicho acuerdo o contrato adicional es ajeno a los Términos del servicio y AT&T no es responsable ni está obligada por los términos de cualquier acuerdo que el cliente haya celebrado con el propietario o administrador de su vivienda. En el caso de que se cancele el arreglo especial con el propietario o administrador de la vivienda, el cliente seguirá recibiendo los Servicios de acuerdo con los términos de facturación normales y los Términos del servicio a menos que notifique a AT&T.

## **2. POLÍTICAS DE USO ACEPTABLE Y DE PRIVACIDAD**

El uso de los Servicios está sujeto a la Política de uso aceptable de AT&T (se puede consultar en <http://www.corp.att.com/aup>, en inglés), que queda incorporada al presente por referencia. El cliente obtendrá una cuenta de AT&T ("Cuenta de AT&T") después de que se haya suscrito a los Servicios. La Cuenta de AT&T del cliente incluirá información sobre los Servicios, a saber, información de facturación y cargos relacionados con los Servicios (sean recurrentes o únicos), entre otros. Si el cliente posee, u obtiene posteriormente, un ID de usuario, está sujeto a los Términos y condiciones del ID de usuario (se pueden consultar en <http://www.att.com/accessidterms>, en inglés) y se incorporan al presente por referencia. La Política de privacidad de AT&T —que se incorpora por referencia al presente y se puede consultar por Internet en <http://www.att.com/privacy> (en inglés)— menciona el uso que hace AT&T de la información de la cuenta y demás información específica sobre el uso que hace el cliente de los Servicios AT&T.

Los Servicios AT&T U-verse se prestan únicamente para uso personal no comercial del cliente y disfrute de los mismos en una residencia u oficina privada. El cliente acepta no reproducir, duplicar, copiar, vender, transferir, comercializar, revender ni explotar con fines comerciales ninguna parte de los Servicios ni el uso o acceso a los mismos. Además, el cliente acepta que el servicio AT&T U-verse TV no se podrá ver en espacios abiertos al público ni en establecimientos comerciales y que dicho servicio no se podrá retransmitir ni representar, ni se podrá cobrar entrada para escuchar o ver el servicio AT&T U-verse TV.

### **3. INSTALACIÓN Y SERVICIO**

El cliente será responsable de pagar los cargos de servicio por las visitas que AT&T o sus contratistas hagan en su domicilio cuando la solicitud de servicio se debe a causas ajenas a AT&T o sus contratistas, entre ellas, cuando el cliente no esté dispuesto a completar los pasos de diagnóstico y solución de problemas que AT&T solicite. El cliente permitirá a AT&T y sus contratistas el acceso razonable a su domicilio a fin de instalar, mantener y reparar el Servicio. Asimismo, autorizará a otro Adulto, sea residente o invitado en su domicilio, para que permita el acceso al domicilio con tales fines. El cliente comprende y acepta que al autorizar a un Adulto residente o invitado a otorgar acceso a sus instalaciones, autoriza a dicho Adulto a actuar en su nombre, lo que incluye aceptar estos Términos del servicio y cualquier acuerdo relacionado requerido en relación con la finalización de la instalación y/o la activación del Servicio y aprobación de cualquier cambio a los Servicios. El cliente además comprende y acepta que AT&T podrá perforar, cortar y alterar de otro modo las mejoras del domicilio (incluidas, entre otras, paredes, pisos u otras superficies) para instalar, mantener o reparar el Servicio. Si el cliente no es dueño de la propiedad o si la vivienda forma parte de un conjunto de unidades de inquilinos (por ejemplo, edificio de apartamentos, condominio, subdivisión privada), el cliente garantiza haber obtenido el permiso de la persona correspondiente, entre otras, el propietario, arrendador o administrador del edificio, para permitir a AT&T y a sus contratistas tener un acceso razonable para instalar, mantener y reparar el Servicio, así como realizar las alteraciones que AT&T considere necesarias para llevar a cabo el trabajo.

El cliente reconoce que AT&T podrá utilizar el cableado existente, incluso alterarlo y quitar accesorios, que se encuentren dentro de su unidad ("Cableado interior"). El cliente garantiza que es el propietario o controla el Cableado interior y otorga permiso a AT&T para usar, alterar y quitar equipos de dicho cableado. Sin perjuicio de lo dispuesto por los presentes Términos del servicio, el cliente se compromete a indemnizar a AT&T por cualquier reclamo que tenga el propietario, arrendador, administrador del edificio o tercero en relación con la instalación, mantenimiento, reparación o prestación de los Servicios.

### **4. CUOTAS Y CARGOS**

*Aceptación de pago.* El cliente acepta pagar todas las cuotas y cargos de los Servicios asociados con su Cuenta de AT&T, incluso los cargos recurrentes y no recurrentes, impuestos, cuotas, recargos y gravámenes que correspondan a los Servicios, el equipo, la instalación y mantenimiento, e incluso todo el uso y demás cargos vinculados con la cuenta. Para obtener una lista de cargos y tarifas adicionales que podrían aplicarse al Servicio, consúltese [www.att.com/VoiceVerseTVFees](http://www.att.com/VoiceVerseTVFees) ("Programa de Cargos"). El Programa de Cargos se incorpora en estos Términos del servicio por esta referencia. AT&T se reserva el derecho de cambiar cuotas y cargos, aumentar o disminuir cuotas y cargos, o imponer cuotas o cargos adicionales sin previo aviso. A fin de suministrar los Servicios al cliente, es posible que AT&T pague impuestos, cuotas y recargos a municipalidades y otras entidades gubernamentales, que la compañía trasladará al cliente.

*Cargo por pago atrasado y cheque sin fondos u otro cargo por medio de pago.* El cliente acepta que por cada factura no pagada en su totalidad para la fecha de vencimiento del pago, se aplicará un Cargo por Pago Atrasado de no más de \$10 por factura (sujeto a la ley aplicable y excepto que se haya acordado lo contrario expresamente por escrito). Consúltese el Programa de Cargos para determinar el monto del Cargo por Pago Atrasado aplicable al Servicio en particular. Se cobrará un Cargo por Fondos Insuficientes/Cheque Devuelto de hasta \$30 por cualquier cheque u otro medio de pago que haya sido devuelto sin pagar (incluidas las reversiones del cargo en la tarjeta de crédito) por cualquier motivo (sujeto a la ley aplicable y excepto que se haya acordado lo contrario expresamente por escrito). Consúltese el Programa de Cargos para determinar el monto del Cargo por Fondos Insuficientes/Cheque Devuelto aplicable al Servicio o Servicios en particular.

*Cargos vencidos pendientes de pago y consentimiento para contactar.* En caso de que el cliente no pague a AT&T o AT&T no pueda facturar los cargos a la tarjeta de crédito del cliente, AT&T puede asignar los saldos atrasados no pagados a una agencia de cobranzas. El cliente autoriza expresamente, y consiente específicamente en permitir que AT&T y/o sus agencias de cobranza externas, abogados externos o cualquier otro agente que actúe por o en nombre de AT&T se comuniquen con aquel con mensajes informativos relacionados con su cuenta, incluido entre otras cosas, comunicarse por cualquier asunto relacionado con los cargos atrasados no pagados facturados por AT&T al cliente. El cliente acepta que dicho contacto puede hacerse a cualquier dirección postal, número de teléfono, número de teléfono celular, dirección de correo electrónico, o cualquier otra dirección electrónica que este haya proporcionado o pueda proporcionar en el futuro a AT&T y a cualquier número de teléfono facturado en su cuenta. El cliente consiente y acepta expresamente que dicho contacto puede realizarse utilizando, entre otros métodos, mensajes de voz pregrabados o artificiales entregados por un sistema de marcado telefónico automático, mensajes de texto entregados por un sistema automatizado, mensajes de correo electrónico preestablecidos por un sistema de correo electrónico automático o cualesquier otros mensajes electrónicos preestablecidos que se envíen por cualquier otro sistema automático de mensajería electrónica. El cliente acepta proporcionar información de contacto verdadera, exacta, actual y completa a AT&T y sus agentes autorizados, y a actualizar rápidamente su información de contacto para mantenerla verdadera, exacta y completa.

*Cambios a las cuotas y cargos.* Si el cliente se suscribió a los Servicios por un plazo determinado, acepta que si cancela el plan antes de finalizar dicho período, pagará todo Cargo por Cancelación Anticipada correspondiente. Al finalizar el plazo, AT&T comenzará automáticamente a cobrar la cuota de mes a mes correspondiente. Si el

cliente se suscribe a los Servicios como parte de una oferta de un paquete de uno o más productos y recibe un descuento por dicha oferta, es posible que el descuento deje de aplicarse y se cobre la tarifa mensual normal por los Servicios si cambia o desconecta uno o más de los servicios del paquete. AT&T podrá cambiar en cualquier momento, previa notificación exigida por las leyes aplicables, el monto o la base de cálculo de cualquier cuota o cargo, o imponer nuevas cuotas o cargos.

*Uso de datos.* El uso de ciertos servicios, incluyendo pero no limitado a las funciones y aplicaciones de AT&T U-verse TV, AT&T Digital Life, alarma para el hogar, automatización de dispositivos del hogar y sistemas de alarma médica, contará en su asignación de uso de Internet. Para obtener más información sobre el uso de su servicio residencial High Speed Internet y los planes de datos que pueden aplicarse a su servicio, la cantidad de datos que usa y la gestión de su uso de datos, consulte [www.att.com/internet-usage](http://www.att.com/internet-usage).

## **5. FACTURACIÓN Y PAGOS**

*Autorización para tarjeta de crédito.* Es posible que AT&T solicite al cliente una dirección de correo electrónico válida y el número de tarjeta de crédito de una entidad emisora aceptable a fin de activar los Servicios. Por el presente, el cliente autoriza a AT&T a cargar los montos pendientes de los Servicios o a efectuar las retenciones correspondientes en su tarjeta de crédito. El cliente autoriza a la entidad emisora de la tarjeta de crédito a pagar los montos indicados en el presente sin solicitar un recibo firmado. Asimismo, el cliente acepta que los Términos del servicio se aceptarán como una autorización de la entidad emisora de la tarjeta de crédito para pagar dichos montos. El cliente autoriza a AT&T y/o a cualquier otra compañía que facture productos o servicios, o que actúe como agente de facturación para AT&T, a continuar sus intentos de cobrar y/o efectuar retenciones con respecto a todos los montos indicados en el presente, o cualquier fracción de los mismos, en su tarjeta de crédito hasta que tales montos se paguen en su totalidad.

El cliente acepta proporcionar a AT&T información actualizada sobre la tarjeta de crédito, cuando lo solicite la compañía o cuando la información proporcionada previamente pierda vigencia. El cliente es el único responsable de mantener y actualizar la información de la tarjeta de crédito. Sin perjuicio de la aplicabilidad de lo dispuesto por los Términos del servicio, el cliente reconoce y acepta que ni AT&T ni ninguna otra compañía afiliada de AT&T tendrá responsabilidad alguna por fondos insuficientes u otros cargos en los que incurra el cliente como resultado de dichos intentos de cobrar o efectuar retenciones en su tarjeta de crédito. Si el cliente proporciona un número de tarjeta de débito por error, en lugar de un número de tarjeta de crédito, el cliente autoriza a que todos los cargos indicados en el presente se cobren a dicha tarjeta de débito, hasta tanto no suministre un número de tarjeta de crédito. En caso de que el cliente esté actualmente inscrito o se inscriba posteriormente en un plan de pago automático o transferencia electrónica de fondos, el cliente autoriza a AT&T a cargar el número de cuenta provisto para dicho pago automático o plan de transferencia electrónica de fondos. Para cancelar su autorización de pago automático o transferencia electrónica de fondos, el cliente debe llamar al 800.288.2020. También debe comunicarse con el emisor de su tarjeta o institución financiera para informarle que ha cancelado su inscripción. Además, si el cliente opta por no realizar el pago automático o la transferencia electrónica de fondos, puede perder los beneficios de cualquier promoción o promociones que requieran dichos pagos o transferencias de conformidad con los términos de la promoción o promociones correspondientes y con sujeción a la ley aplicable.

*Depósitos, cuotas y límites.* Es posible que la compañía solicite que el cliente realice depósitos por los Servicios, los que se podrán usar para cubrir la factura inicial de los Servicios, compensar saldos impagados de la cuenta o emplear de otra forma, según se indique en los presentes Términos del servicio o se permita por ley. No se pagarán intereses sobre los depósitos, a menos que lo exija la ley. Es posible que se soliciten depósitos adicionales en caso de determinar que el pago inicial fuera insuficiente. Ante la determinación exclusiva de AT&T de un historial de pagos satisfactorio o según exija la ley, AT&T podrá comenzar a reembolsar el depósito a través de créditos en la factura, pagos en efectivo o de otro modo, según lo establezca exclusivamente AT&T.

De acuerdo con la capacidad crediticia del cliente, se podrá exigir un cargo no reembolsable para establecer el servicio y se podrá exigir la suscripción continuada a un plan de pago automático o transferencia electrónica de fondos. La compañía también podrá establecer límites adicionales y restringir el servicio o las funciones según considere apropiado. Si el saldo de la cuenta excede el límite fijado para el cliente, la compañía podrá interrumpir o suspender el servicio en forma inmediata hasta que el saldo se encuentre por debajo del límite. Todo cargo en el que incurra el cliente, que supere su límite, vence en forma inmediata.

*Ciclo de pago y cancelación.* La facturación de los servicios comienza una vez que AT&T haya suministrado los Servicios. Los cargos recurrentes de los Servicios de cada mes se facturarán a mes adelantado. La facturación se basa en un ciclo de 30 días. Los cargos no recurrentes y por uso de los Servicios generalmente se facturarán en el ciclo de facturación siguiente a la transacción. La primera factura por los Servicios puede incluir cargos prorrateados correspondientes a un período mensual parcial previo al comienzo del primer ciclo de facturación mensual. Si el cliente cancela los servicios, con sujeción a la ley aplicable, la fecha efectiva de la cancelación será el último día del ciclo de facturación actual, y recibirá el Servicio hasta el final de su ciclo de facturación (podrían aplicarse excepciones a ciertos períodos promocionales y debe estar por escrito). El cliente no recibirá un crédito prorrateado ni un reembolso por los días que queden del Servicio en el ciclo de facturación después de la

cancelación. El Servicio continuará hasta el final del ciclo de facturación. Es posible que se cobre un cargo por cambiarse a un servicio inferior si el cliente realiza cambios al Servicio dentro de treinta (30) días a partir del suministro del Servicio o por solicitudes de programación posteriores.

*Método de facturación y pago.* Las cuotas y cargos por los servicios se facturarán a la Cuenta de AT&T del cliente. **Se emitirá una factura electrónica por el Servicio, a menos que el cliente nos notifique específicamente (a través del 800.288.2020) que desea recibir una factura impresa por los Servicios.** El cliente se debe registrar por Internet para establecer una cuenta personal "Mi cuenta AT&T" y suministrar una dirección de correo electrónico para la facturación. De esta forma, podrá consultar y pagar la factura por Internet al ingresar en su cuenta personal "Mi cuenta AT&T " (se requiere nombre de usuario y contraseña). El cliente entiende que tiene la responsabilidad total por la seguridad de su contraseña y es exclusivamente responsable de notificar a AT&T en caso de robo o pérdida de la misma. AT&T no asume responsabilidad por reclamos, costos, daños o gastos que surjan en caso de que el cliente pierda, no encuentre o le roben la contraseña. Si el cliente olvidó su contraseña o desea cambiarla por cualquier motivo, podrá solicitar que se restablezca por Internet. El cliente es responsable de notificar a AT&T en forma inmediata si la información de contacto se modifica.

*Reembolsos y consultas sobre facturas.* Si el cliente considera que se le ha facturado incorrectamente por los Servicios, debe llamar al Servicio al cliente (800.288.2020) dentro de los 60 días posteriores a la fecha de facturación. AT&T no emitirá reembolsos ni créditos una vez transcurrido el plazo de 60 días, salvo que así lo exija la ley o la reglamentación. Cualquier reembolso efectuado como créditos en la factura, pagos en efectivo o de cualquier otra forma, incluirá todos los impuestos correspondientes, cuotas y recargos que se hubieran pagado originalmente con tales montos. Las cantidades acreditadas, tales como recompensas de fidelidad del cliente, que no representan el reembolso ni el descuento del precio pagado por un bien o servicio, no darán lugar a la devolución de ningunos impuestos, cuotas o recargos pagados previamente por el cliente.

*Reembolsos.* El cliente autoriza a AT&T a utilizar agencias externas de procesamiento de pagos u otras compañías para efectuar el pago de cualquier reembolso que se le deba al cliente, y además el cliente autoriza a AT&T a vender, ceder o transferir sus derechos y obligaciones de reembolso bajo este Acuerdo a las agencias externas de procesamiento de pagos o a otras compañías. El cliente acepta que nosotros o la agencia externa de procesamiento de pagos u otra compañía que se encargue de su reembolso determinemos a nuestra o, en su caso, a su única y absoluta discreción la forma de cualquier reembolso que emitamos al cliente bajo este Acuerdo, y dicha forma puede incluir un crédito en su próxima factura, un cheque o una tarjeta de débito prepagada que puede estar sujeta a cargos de servicio mensual no superiores a \$2.95 por mes y que se deducen del importe del reembolso.

*Promociones y beneficios eventuales.* El cliente podrá recibir o tener derecho a ciertos descuentos, funciones, promociones y otros beneficios asociados con la suscripción a los Servicios tal como se ofrecen en los materiales promocionales e informativos, en el sitio web de AT&T U-verse o en otros materiales ("Beneficios"). Todos los beneficios se le ofrecen al cliente en la medida en que siga cumpliendo con los requisitos y con la condición de que dichos beneficios pueden ser modificados o cancelados en cualquier momento de conformidad con los presentes Términos del servicio o si el cliente cambia los Servicios después de la instalación. A menos que se especifique lo contrario en los materiales relativos a los Beneficios, se cobrarán tarifas mensuales normales al finalizar el período de validez de los Beneficios o si el cliente deja de reunir los requisitos.

## **6. EQUIPO**

El equipo provisto por AT&T podrá ser nuevo o inspeccionado y verificado en su totalidad. Todo equipo o software que no le haya proporcionado AT&T, incluyendo las baterías, no es responsabilidad de AT&T, y AT&T no proporciona apoyo técnico ni es responsable del mantenimiento continuo de dicho equipo. Dependiendo de la dirección de servicio del cliente, los Servicios incluirán una de las siguientes configuraciones del equipo:

a. Un portal Wi-Fi@ ("WG") ubicado dentro de las instalaciones del cliente y algunos equipos específicos del servicio mencionados en el Anexo 1 o 2 que son necesarios para el funcionamiento de los Servicios (en el presente, se denomina al WG y a los equipos específicos del servicio de forma conjunta como "Equipo"). Si el cliente no adquiere el Equipo de AT&T, acepta pagar una cuota mensual por el Equipo durante el tiempo que reciba los Servicios, como parte de la suscripción a estos. Las cuotas por el Equipo podrán incluirse en el cargo mensual de los Servicios o cobrarse por separado (es posible que se cobren diferentes impuestos y recargos sobre la cuota por el Equipo, los cargos del Servicio o la parte correspondiente a la cuota por el equipo de los cargos del Servicio). Las opciones de cuota por el Equipo o de compra dependen de los Servicios de AT&T U-verse que el cliente solicite y las opciones de instalación que elija. Para que el Equipo funcione, se requiere que haya energía eléctrica en el domicilio del cliente y es responsabilidad de este suministrarla.

b. Si el cliente tiene un WG dentro de sus instalaciones, también puede tener un Terminal para Red de Fibra Óptica ("ONT"), que es una caja que puede estar ubicada dentro de la vivienda, fuera de la vivienda, en una ubicación central en un edificio multi-inquilino o en el garaje, donde acaba la red de fibra óptica de AT&T. El terminal para red de fibra óptica también requiere que haya energía eléctrica en la vivienda del cliente para funcionar y es responsabilidad de este suministrarla. AT&T instalará el dispositivo de terminal para red de

fibra óptica. La unidad de suministro de energía del terminal de fibra óptica convierte la corriente alterna del hogar en la corriente continua que requiere dicho terminal.

c. Si el cliente no cuenta con un WG dentro de sus instalaciones, su servicio es proporcionado por un Dispositivo Inteligente de Interfaz de la Red (“iNID” en inglés) y determinados equipos específicos del servicio mencionados en el Anexo 1 o 2 y que son esenciales para el funcionamiento de los Servicios (en dichos Anexos, se denomina al iNID y a ciertos equipos específicos del servicio de forma conjunta como “Equipo”). Si el cliente no adquiere el Equipo de AT&T, acepta pagar una cuota mensual por el Equipo durante el tiempo que reciba los servicios, como parte de la suscripción a estos. Las cuotas por el Equipo podrán incluirse en el cargo mensual de los Servicios o cobrarse por separado. Las opciones de cuota por el Equipo o de compra dependen de los Servicios de AT&T U-verse que el cliente solicite y las opciones de instalación que elija. El iNID incluye tres componentes: (1) una unidad ubicada por lo general fuera de las instalaciones del cliente o en su garaje, donde termina la red de AT&T (la unidad exterior); (2) un centro de red residencial, que proporciona la capacidad de red inalámbrica y está ubicado dentro de las instalaciones del cliente (la unidad interior); y (3) una unidad de suministro de energía, ubicada generalmente en un área protegida, ya sea dentro de las instalaciones del cliente o en una estructura adyacente. El cliente es responsable de proporcionar la energía eléctrica para el iNID.

*Respaldo de batería del WG.* Es responsabilidad del cliente proporcionar su propio respaldo de batería. Puede comprar el respaldo de batería para su WG a fabricantes o minoristas independientes. Para obtener más información y las especificaciones mínimas, se puede visitar [att.com/batterybackup](http://att.com/batterybackup) y también consultar el Anexo 1, cláusula IV para obtener más información sobre los cortes de electricidad y no tener respaldo de batería.

*Respaldo de batería del terminal para red de fibra óptica.* Es responsabilidad del cliente proporcionar su propio respaldo de batería. El cliente puede elegir comprar el respaldo de batería para su terminal para red de fibra óptica a otros fabricantes o minoristas. El cliente acepta leer y cumplir con todas las instrucciones del fabricante o proveedor para el reemplazo y reciclaje del respaldo de batería. Para obtener más información y las especificaciones mínimas, se puede visitar [att.com/batterybackup](http://att.com/batterybackup).

*Respaldo de batería para el iNID.* Si el cliente cuenta con un iNID en sus instalaciones, AT&T proporcionó el respaldo de batería inicial. Todos los respaldos de batería posteriores son responsabilidad del cliente en la vivienda. Para obtener más información y las especificaciones mínimas, se puede visitar [att.com/batterybackup](http://att.com/batterybackup) y también consultar el Anexo 1, cláusula IV para obtener más información sobre los cortes de electricidad y no tener respaldo de batería.

AT&T se reserva el derecho de administrar el Equipo de AT&T durante el tiempo que el cliente esté suscrito a AT&T y conserva los derechos exclusivos a los datos generados por el Equipo. Ni el cliente ni un tercero podrá cambiar, bloquear o interferir con el acceso a los datos o configuraciones del Equipo. AT&T reparará o reemplazará el Equipo dañado según lo considere necesario. El cliente entiende que, al reparar o reemplazar el Equipo, es posible que se eliminen contenidos almacenados, se restablezcan las configuraciones personales o se altere de otra forma el Equipo. Si el Equipo se daña a causa de actos intencionales, negligencia o uso contrario a los Términos del servicio por parte del cliente, según lo determine AT&T, el cliente será responsable del costo de la reparación o reemplazo. Cualquier acto de manipulación del Equipo, por ejemplo, abrir o intentar modificar el Equipo o intentar conectar el Equipo a otro hardware, se considerará como un daño causado por actos deliberados o negligencia del cliente. El cliente acepta que utilizará el Equipo exclusivamente para el uso residencial previsto y no para otros fines (como en otra red de AT&T o en la red de un proveedor ajeno a AT&T). El cliente acepta utilizar todos los Equipos de manera cuidadosa y adecuada.

AT&T no ofrecerá ayuda técnica ni se hará responsable del mantenimiento continuo o de la administración del equipo propiedad del cliente, lo que incluye el equipo de respaldo de batería utilizado por los clientes de AT&T. Para obtener más información y las especificaciones mínimas, se puede visitar [att.com/batterybackup](http://att.com/batterybackup).

*Devolución del Equipo.* Si el cliente cancela los Servicios, por cualquier motivo, deberá devolver el Equipo a AT&T, sin daños, dentro de los siguientes 21 días calendario. Si no se devuelve el Equipo dentro de dicho período, o si se lo devuelve dañado, se le cobrará al cliente el valor del Equipo. Es posible que AT&T retenga cualquier depósito o pago por adelantado, o una fracción del mismo que no se haya reembolsado previamente, si el cliente no devuelve el Equipo dentro del plazo establecido. Si se devuelve el Equipo dentro de los 90 días posteriores a la cancelación, se reembolsarán los cargos cobrados por dicho Equipo (excepto los cargos por daños). No se efectuarán reembolsos por Equipos que se devuelvan después de transcurridos 90 días de la cancelación. Además de cancelar el servicio, se aplicarán estas normas de devolución del equipo en el caso de que el equipo actual del cliente se reemplace o se cambie por cualquier razón.

## **7. INDEMNIZACIÓN**

El cliente acepta indemnizar y mantener indemnes a AT&T y sus subsidiarias, filiales, directivos, ejecutivos, agentes y empleados, de cualquier reclamo, demanda, acción legal, citación o proceso judicial, entre otros, que surja o resulte de la muerte o lesión de cualquier persona, del daño, pérdida o destrucción de cualesquier bienes personales materiales o inmuebles, o por los honorarios razonables de abogados [salvo por lo dispuesto en el párrafo 11(e) a continuación], que realice cualquier tercero contra AT&T, sus subsidiarias, filiales, directivos, ejecutivos, agentes y empleados y que surja o se relacione con el uso o imposibilidad de usar los Servicios, la conexión a los Servicios, el suministro o supuesta falta de suministro de los Servicios, la violación de lo dispuesto en los Términos del servicio o la violación por parte del cliente de los derechos de terceros.

## **8. INTERRUPCIONES, LIMITACIONES Y MODIFICACIONES DEL SERVICIO**

El Servicio puede verse temporalmente interrumpido o de otro modo limitado por diversos motivos, algunos de los cuales son ajenos al control de AT&T. AT&T se reserva el derecho a denegar concesiones de crédito por interrupciones del Servicio. AT&T también se reserva el derecho de modificar o interrumpir, temporal o permanentemente, en cualquier momento y periódicamente, los Servicios (o cualquier función, característica o parte de los servicios) sin responsabilidad alguna. El cliente reconoce que AT&T puede establecer prácticas generales y límites al uso de los Servicios, incluyendo entre otros, los límites que se establecen en los Anexos 1 y 2 adjuntos.

*Interrupciones de la red IP.* El cliente reconoce y entiende que los servicios no funcionarán en el caso de que haya una interrupción en la red IP.

## **9. SEGURIDAD DE LA CUENTA**

*Deber del cliente.* El cliente acepta mantener la confidencialidad de todas las contraseñas, identificaciones de usuario, direcciones IP e información que identifique la cuenta, y es exclusivamente responsable por cualquier daño o responsabilidad que resulte del incumplimiento del mantenimiento de la confidencialidad. El cliente también será el único responsable de todas las actividades que tengan lugar con su Cuenta de AT&T, contraseña, ID de usuario o dirección IP. El cliente acuerda: (a) notificar de inmediato a AT&T ante la sospecha de violación de seguridad, como pérdida, robo, uso público (uso ilimitado, abierto, comunitario o compartido por parte de terceros que no tengan relación o afiliación con el cliente, sea con o sin fines de lucro), divulgación o utilización no autorizada de la Cuenta de AT&T, contraseña, ID de usuario, o cualquier número de tarjeta de crédito o cobro suministrado a AT&T llamando al 800.288.2020; (b) asegurarse de salir de la cuenta como corresponde al final de cada sesión; y (c) cambiar periódicamente la contraseña.

*Acceso a la Cuenta.* El cliente nos autoriza a proveer información acerca de su Cuenta de AT&T y a efectuar cambios en la misma, incluso añadir nuevos servicios, bajo las instrucciones de cualquier persona capaz de proveer la información que se considere suficiente para identificarlo.

*Aceptación de riesgo.* Existe el riesgo de que otros usuarios intenten tener acceso a los Servicios del cliente a través de Internet o redes interconectadas. El cliente reconoce que este riesgo es inherente a la naturaleza compartida de los Servicios y asume la total responsabilidad de tomar medidas de seguridad adecuadas y proteger sus datos.

*Robo del Equipo o Servicio de AT&T.* El cliente acepta notificar a AT&T de inmediato, por escrito o por teléfono, a la línea de servicio al cliente de AT&T, en caso de robo del Equipo, o si el cliente se entera, en algún momento, de que alguien haya robado o usado los Servicios en forma fraudulenta. Al notificar por teléfono o por escrito, el cliente debe proporcionar el número de su Cuenta de AT&T y una descripción detallada de las circunstancias en que ocurrió el robo del Equipo, así como la documentación que constate el robo (por ejemplo, una copia de la denuncia policial) o uso fraudulento de los Servicios. El cliente será responsable por todos los cargos en los que incurra su Cuenta de AT&T hasta que nos notifique el robo o uso fraudulento de los Servicios. El cliente será responsable del Equipo robado. No obstante, AT&T podrá optar por no cobrar o reducir los cargos del Equipo robado, luego de la presentación de la documentación que constata el robo u otras circunstancias. Si el cliente no notifica el robo a AT&T oportunamente, es posible que se cancelen los Servicios y que se generen cargos adicionales. A menos que AT&T comunique lo contrario, una vez que el cliente denuncia el robo o uso fraudulento de los Servicios, este seguirá siendo responsable de pagar las cuotas mensuales de los Servicios que no fueron robados o usados en forma fraudulenta.

## **10. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN**

*Reducción/Suspensión/Cancelación por parte de AT&T.* La compañía podrá reducir, suspender o cancelar los Servicios si el cliente se atrasa en el pago. AT&T también podrá reducir, suspender o cancelar los Servicios si se determina que hay una deuda previa impaga, no disputada y pendiente por algún Servicio. Dicha reducción, suspensión o cancelación podrá continuar hasta que se realicen los arreglos suficientes para realizar el pago de todos los cargos impagos anteriores. Mientras el/los Servicio(s) del cliente estén suspendidos, este no recibirá saldos de crédito automáticos (si corresponde) y continuará la facturación de sus cargos mensuales, y podrán discontinuarse o revocarse las ofertas promocionales aplicables según lo determine únicamente AT&T.

*Cargo de Servicio Mínimo.* Cuando el Servicio U-verse TV se suspenda por falta de pago, el cliente recibirá un paquete de servicio mínimo con programación reducida, a una tarifa fija y única de \$9.99 (“Cargo de Servicio Mínimo”) con sujeción a la ley aplicable y excepto que se haya acordado lo contrario expresamente por escrito. Si AT&T reduce o suspende el Servicio por falta de pago, el cliente debe pagar todas las cantidades vencidas para reanudar el Servicio U-verse TV en cualquier nivel por encima del paquete de servicios mínimos.

*Cargo por Restauración.* Además, para reanudar el Servicio en cualquier nivel por encima del paquete de servicios mínimos el cliente también debe pagar un Cargo por Restauración de cuenta de \$35 (con sujeción a la ley aplicable y excepto que se haya acordado lo contrario expresamente por escrito). El Cargo por Restauración se cargará en la próxima factura mensual que reciba el cliente después de la reanudación del Servicio a partir del paquete de servicios mínimos.

Además, AT&T podrá cancelar de inmediato una parte o la totalidad del Servicio del cliente o reducirlo o suspenderlo sin previo aviso debido a conductas que AT&T considere que (a) sean ilegales, fraudulentas, acosadoras, abusivas o que tengan el objetivo de intimidar o amenazar; (b) constituyan una violación de cualquier ley, reglamento o tarifa (incluyendo cualquier norma o pauta aplicable (incluida la [Política de uso aceptable](#)), y AT&T podrá denunciar dicho uso a cualquier organismo encargado de hacer cumplir la ley sin brindar previo aviso al cliente. La cancelación o suspensión o reducción de los servicios por parte de AT&T también implica la cancelación o suspensión (si corresponde) de la licencia del cliente para usar el Software, si corresponde.

*Contactos para cancelación del servicio.* El cliente puede cancelar los Servicios en cualquier momento llamando al 800.288.2020. Deberá abonar los cargos de servicio y demás cargos incurridos hasta la fecha de cancelación, incluido todo Cargo por cancelación anticipada que corresponda. Si el cliente alquila el Equipo, es posible que también se le cobre el valor de cualquier Equipo que no haya sido devuelto de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 6.

## **11. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS CON AT&T MEDIANTE ARBITRAJE OBLIGATORIO LEER ESTA CLÁUSULA DETENIDAMENTE. CONCIERNE A LOS DERECHOS DEL CLIENTE.**

La mayoría de las inquietudes de los clientes se pueden resolver rápidamente a su satisfacción llamando a AT&T al 800.288.2020. **En el caso poco probable de que el departamento del servicio al cliente de AT&T no pueda resolver una queja a satisfacción del suscriptor (o si AT&T no puede resolver una disputa con el cliente luego de intentar resolverla de manera informal), AT&T y el suscriptor aceptan resolver tales disputas mediante arbitraje obligatorio o ante un tribunal que atienda causas de escaso monto, en lugar de recurrir a tribunales de competencia general.** El arbitraje es un proceso más informal que un juicio en un tribunal. En el arbitraje participa un árbitro neutral en lugar de un juez o un jurado, se permite una presentación más limitada de las pruebas que en los tribunales, y el procedimiento está sujeto a una revisión muy limitada por parte de los mismos. Los árbitros pueden fijar indemnizaciones por daños y perjuicios y establecer reparaciones judiciales al igual que los tribunales. Los procedimientos de arbitraje según este Contrato se realizarán individualmente; no se permiten arbitrajes de grupo ni demandas colectivas. AT&T pagará todos los costos del arbitraje cuando se trate de reclamos fundamentados que no superen \$75,000. Asimismo, en el arbitraje el cliente tiene derecho a que AT&T pague los honorarios del abogado, por lo menos en el mismo monto que le correspondería en un tribunal.

Además, en otras circunstancias (que se detallan más adelante), AT&T le pagará al cliente un monto mayor a la indemnización fijada por el árbitro y le pagará a su abogado (si hubiera contratado uno) el doble de sus honorarios razonables, en caso de que el árbitro fije una indemnización mayor al monto que AT&T le haya ofrecido al cliente para resolver la disputa.

### **Cláusula de arbitraje:**

- a. AT&T y el cliente aceptan someter a arbitraje todas las disputas y reclamos que surjan entre ambos. Esta cláusula de arbitraje debe ser interpretada en forma amplia. Incluye, entre otros:
- los reclamos que se originen o estén relacionados con cualquier aspecto de la relación entre ambos, ya sea que surjan de disposiciones contractuales, actos ilícitos civiles, disposiciones legales, fraude, tergiversación o de cualquier otra figura jurídica;
  - los reclamos que se presentaron antes de la celebración de este Contrato o cualquier contrato previo (que incluyen, entre otros, reclamos relacionados con la publicidad);
  - los reclamos que actualmente son el objeto de una demanda colectiva pretendida, en la cual el cliente no es participante de una clase certificada; y
  - los reclamos que puedan surgir luego de la cancelación de este Contrato.

Las referencias a “AT&T”, “nosotros”, “nuestro” y toda mención a la primera persona del plural incluyen a nuestras subsidiarias, filiales, agentes, empleados, predecesores en interés, sucesores y cesionarios respectivos; y las referencias al “cliente” incluyen a todos los usuarios o beneficiarios de los Servicios,



autorizados o no, de conformidad con el presente Contrato o Contratos previos con la compañía. No obstante lo anterior, cualquiera de las partes podrá iniciar una acción individual ante un tribunal que atiende causas menores. Esta cláusula de arbitraje no le impedirá al cliente llevar cualquier problema ante organismos federales, estatales o locales. Dichos organismos pueden, si así lo permite la ley, recurrir a reparaciones judiciales en contra de la compañía en representación del cliente. **EL CLIENTE ACEPTA QUE, AL CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO, TANTO ÉL COMO AT&T RENUNCIAN AL DERECHO A UN JUICIO POR JURADO O PARTICIPAR EN UNA DEMANDA COLECTIVA.** Este Contrato es evidencia de una transacción de comercio interestatal y esta cláusula de arbitraje se interpretará y hará cumplir conforme a la Ley Federal de Arbitraje (Federal Arbitration Act). Esta cláusula de arbitraje permanecerá en vigencia con posterioridad a la terminación del Contrato.

b. La parte que pretenda recurrir al arbitraje primero deberá enviar a la otra parte, por escrito, mediante correo certificado, un aviso de disputa (el "Aviso"). El Aviso a AT&T deberá estar dirigido a: Office for Dispute Resolution, AT&T, 1025 Lenox Park Blvd., Atlanta, GA 30319 (el "Domicilio de Aviso"). El Aviso deberá (1) describir la naturaleza y los fundamentos del reclamo o disputa; y (2) establecer la reparación judicial que se pretende ("Demanda"). En el caso de que no se llegue a un acuerdo para resolver el reclamo dentro de los 30 días posteriores a la recepción del Aviso, el cliente o AT&T podrán iniciar un procedimiento de arbitraje. Durante el procedimiento, no se divulgará al árbitro el monto de ninguna oferta de conciliación que AT&T o el cliente hayan efectuado hasta que el árbitro fije el monto, si lo hubiera, que le corresponde al cliente o a AT&T.

**Se puede descargar o copiar un formulario del Aviso y un formulario para iniciar el arbitraje en: [www.att.com/arbitration-forms](http://www.att.com/arbitration-forms).**

c. Después de que AT&T reciba el aviso en el Domicilio de Aviso de que el cliente ha iniciado el arbitraje, este será reembolsado de inmediato por el pago de la tasa de presentación, a menos que el reclamo sea superior a \$75,000. (La tasa de presentación asciende actualmente a \$200, pero está sujeta a modificación por parte del proveedor del arbitraje. Si el cliente no puede pagar esta tasa, AT&T se hará cargo de la misma una vez que haya recibido una solicitud por escrito en el Domicilio de Aviso). El arbitraje se regirá por el reglamento de arbitraje comercial y los procedimientos complementarios para disputas relativas a los consumidores (en conjunto denominados "Reglas AAA") de la Asociación Estadounidense de Arbitraje ("AAA"), según modificaciones establecidas en el presente Contrato, y será administrado por la AAA. Las Reglas AAA se pueden consultar en Internet en <http://www.adr.org> (en inglés), o se pueden solicitar a la AAA llamando al 800.778.7879, o por carta al Domicilio de Aviso. (El cliente puede obtener información sobre el proceso de arbitraje en [att.com/arbitration-information](http://att.com/arbitration-information), en inglés. Esta información se ha compilado pensando en aquellas personas que no están familiarizadas con temas jurídicos). El árbitro se regirá por los términos del presente contrato. Todos los asuntos se someterán a la decisión del árbitro, salvo aquellos relacionados con el alcance y la exigibilidad de la cláusula de arbitraje, que estarán sujetos a la decisión del tribunal. Salvo que AT&T y el cliente acuerden de otro modo, todas las audiencias del arbitraje tendrán lugar en el condado (o municipio) del domicilio de facturación del cliente. Si el reclamo del cliente es de \$10,000 o menos, la compañía acepta que el cliente pueda elegir si el arbitraje se realizará exclusivamente con base en los documentos presentados ante el árbitro, mediante una audiencia telefónica o en una audiencia en persona según lo estipulado por las Reglas AAA. Si el reclamo del cliente supera los \$10,000, las Reglas AAA determinarán el derecho a celebrar una audiencia. Independientemente de la forma en la que se realice el arbitraje, el árbitro deberá emitir por escrito una decisión justificada que alcance a explicar los hechos y conclusiones en los cuales se basó el fallo. Salvo que se indique de otro modo en el presente contrato, AT&T pagará todas las tasas judiciales, de administración de la AAA y honorarios del árbitro por cualquier arbitraje que se inicie conforme a los requisitos de aviso mencionados anteriormente. Sin embargo, si el árbitro considera que el objeto del reclamo o la reparación judicial pretendida en la demanda no está fundamentada o se entabla con un propósito indebido (según lo acordado por las normas establecidas en la Regla Federal de Procedimiento Civil 11[b]), entonces el pago de todas las tasas correspondientes se regirá por las Reglas AAA. En tal caso, el cliente acepta reembolsar a AT&T todos los fondos erogados previamente por la compañía que le habrían correspondido al cliente según las Reglas AAA. Además, si el cliente inicia un proceso de arbitraje por el cual pretenda obtener más de \$75,000 por daños y perjuicios, el pago de dichas tasas estará regido por las Reglas AAA.

d. Si, después de fallar a favor del cliente con respecto a los fundamentos de su reclamo, el árbitro otorga un fallo que supera el monto de la última oferta escrita de conciliación efectuada por AT&T antes de la selección del árbitro, la compañía:

- pagará al cliente el monto del fallo o \$10,000 ("el pago alternativo"), lo que sea mayor; y
- pagará al abogado del cliente, si hubiera contratado uno, el doble de sus honorarios y le reembolsará cualquier gasto (incluidos los honorarios y costos de peritos), dentro de lo prudente, por investigar, preparar y presentar el reclamo del cliente en el arbitraje ("la prima del abogado").

En caso de que AT&T no haya efectuado una oferta escrita para resolver la disputa antes de la selección del árbitro, el cliente y su abogado tendrán derecho a recibir el pago alternativo y la prima del abogado,

respectivamente, si el árbitro establece una reparación judicial para el cliente sobre los fundamentos del reclamo. El árbitro podrá tomar decisiones y resolver disputas en cuanto al pago y reembolso de honorarios, gastos, el pago alternativo y la prima del abogado en cualquier momento durante el procedimiento y a solicitud de cualquiera de las partes presentada dentro de los catorce (14) días del fallo del árbitro sobre los fundamentos del reclamo.

e. El derecho a los honorarios de abogado y gastos determinado en el párrafo (d) complementa cualquier derecho a honorarios de abogado y gastos que le correspondan al cliente en virtud de la legislación aplicable. Por lo tanto, si el cliente tuviera derecho a un monto mayor de conformidad con la legislación aplicable, la presente disposición no impide al árbitro que fije tal indemnización. Sin embargo, el cliente no podrá obtener un resarcimiento doble por concepto de honorarios de abogado o costos. Si bien de conformidad con ciertas leyes es posible que AT&T tenga derecho al resarcimiento de los honorarios de abogado y gastos en caso de obtener un fallo favorable en el arbitraje, la compañía acepta que no intentará cobrar tal resarcimiento.

f. El árbitro podrá otorgar una medida cautelar o declaratoria únicamente en favor de la parte individual que pretende resarcimiento y únicamente en la medida necesaria para proveer el resarcimiento justificado por el reclamo individual de dicha parte. **EL CLIENTE Y AT&T ACUERDAN QUE CADA UNO PODRÁ ENTABLAR UNA ACCIÓN EN CONTRA DE LA OTRA PARTE SOLO EN FORMA INDIVIDUAL, Y NO COMO DEMANDANTE O PARTICIPANTE DE UNA DEMANDA COLECTIVA EN CUALQUIER PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO O COLECTIVO PRETENDIDO.** Asimismo, a menos que el cliente y AT&T acuerden lo contrario, el árbitro no podrá acumular los reclamos de más de una persona ni podrá presidir de otra forma ninguna clase de procedimiento colectivo o representativo. En caso de que esta disposición específica se considere sin fuerza ejecutoria, entonces la totalidad de esta cláusula de arbitraje será nula.

g. No obstante cualquier cláusula del presente contrato que indique lo contrario, se acepta que si AT&T realiza cualquier modificación futura a esta cláusula de arbitraje (excepto una modificación al Domicilio de Aviso) durante el período en que el cliente recibe los Servicios, este podrá rechazar tal modificación enviando a la compañía una notificación por escrito dentro de los 30 días del cambio al Domicilio de Aviso de arbitraje mencionado anteriormente. Al rechazar cualquier modificación futura, el cliente acepta que el arbitraje de cualquier disputa entre él y AT&T se realizará de conformidad con lo establecido en esta cláusula.

## 12. SOFTWARE

Los servicios usan e incluyen software y/o firmware (el "Software"). Parte de dicho Software reside en el Equipo.

*Contrato de licencia del usuario final.* Si el cliente descargó o instaló el Software, el uso que haga del mismo queda sujeto al contrato de licencia del usuario final que viene con el Software. Con respecto a cualquier Software (incluso las mejoras, cambios o complementos) que no venga con el Contrato de licencia del usuario final, AT&T, o sus concedentes correspondientes, le otorga al cliente el derecho y licencia de carácter limitado, personal, intransferible y no exclusivo para usar el código objeto del Software del Equipo; siempre que el cliente no copie, modifique, cree una obra derivada, use métodos de ingeniería inversa o desensamble, o de otra manera intente descubrir el código fuente, estructura, secuencia y organización, venda, ceda, licencie a un tercero, distribuya, alquile u otorgue una garantía o transfiera algún derecho en el Software (ni permita a un tercero realizar lo anterior). El cliente reconoce que esta licencia no constituye una venta de propiedad intelectual y que AT&T o sus concedentes o proveedores siguen siendo titulares de todo derecho al Software y a la documentación relacionada. El Software está protegido por las leyes de derechos de autor de los Estados Unidos y por los tratados internacionales sobre propiedad intelectual.

*Límites de exportación.* El cliente deberá cumplir con todas las leyes de exportación y las restricciones y reglamentos del Departamento de Comercio, la Oficina de Control de Activos Extranjeros ("OFAC", por sus siglas en inglés) del Departamento del Tesoro de los EE. UU., o de otro organismo o autoridad nacional o extranjero y no podrá exportar o permitir la exportación o reexportación del Software de forma que viole dichas restricciones, leyes o reglamentos. Al descargar o usar el Software, el cliente manifiesta su conformidad con lo anterior y declara y asegura que no está radicado en ninguno de esos países ni es ciudadano o residente de los mismos, que no está bajo su control, y que no figura en ninguna de las mencionadas listas.

*Derechos restringidos.* El Software se proporciona con DERECHOS RESTRINGIDOS. El uso, duplicación o divulgación por parte del gobierno están sujetos a las restricciones establecidas en los incisos (a)-(d) de la cláusula de Derechos informáticos comerciales restringidos de 48 CFR 52.227-19, según corresponda, o en el inciso (c)(1)(ii) de la cláusula de Derechos sobre datos técnicos y software informáticos de DFARS 252.227-7013 y en cláusulas similares en el Suplemento NASA FAR.

*Software, servicios y aplicaciones que no pertenecen a AT&T.* El uso de los Servicios también podrá incluir uso y acceso a software, servicios o aplicaciones que interactúan con los Servicios, y que se ofrecen por parte de terceros no vinculados con AT&T. Cuando corresponda, se aplicarán los términos y condiciones de dichos terceros al uso y acceso a software, servicios y aplicaciones que no pertenecen a AT&T. AT&T no será

responsable ante el cliente por cualquier pérdida o daño que resulte o sea causado, total o parcialmente, por el uso de algún software, servicio o aplicación al que se tenga acceso o que se use en combinación con el Servicio.

**AVISO SOBRE ACTUALIZACIONES AUTOMÁTICAS DE SOFTWARE.** AT&T o sus concedentes correspondientes podrán brindar actualizaciones, mejoras o complementos del Software (por ejemplo, adición o eliminación de funciones o actualización de los componentes de seguridad, entre otros). El cliente entiende y acepta que AT&T, o el concedente correspondiente, tiene el derecho sin restricciones, pero no la obligación, de ofrecer actualizaciones, mejoras o complementos del Software en el equipo del cliente en cualquier momento. Si bien es poco probable, las mejoras, actualizaciones o complementos del software podrían restablecer el equipo y borrar preferencias guardadas y contenido almacenado.

### **13. DESCARGO DE RESPONSABILIDAD POR GARANTÍAS**

EL CLIENTE ENTIENDE Y ACEPTA EXPRESAMENTE QUE:

1. USA LOS SERVICIOS A SU PROPIO RIESGO. ESTOS SE OFRECEN "TAL COMO APARECEN" Y "EN LA MEDIDA EN QUE ESTÉN DISPONIBLES". AT&T NO EXTIENDE NINGÚN TIPO DE GARANTÍA, SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR Y DE NO VIOLACIÓN.
2. AT&T NO GARANTIZA QUE (i) LOS SERVICIOS CUMPLAN CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE, (ii) LOS SERVICIOS SEAN ININTERRUMPIDOS, PUNTUALES, SEGUROS O LIBRES DE ERRORES, (iii) LOS RESULTADOS OBTENIDOS MEDIANTE LOS SERVICIOS SEAN CORRECTOS O CONFIABLES, (iv) LA CALIDAD DE CUALQUIER PRODUCTO, SERVICIO, INFORMACIÓN U OTRO MATERIAL COMPRADO U OBTENIDO POR MEDIO DE LOS SERVICIOS CUMPLA CON LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE, O (v) LOS SERVICIOS NO GENEREN CONFLICTOS O INTERFIERAN CON OTROS SERVICIOS DE AT&T O TERCEROS QUE EL CLIENTE RECIBA EN SU PROPIEDAD.
3. NINGUNA NOTIFICACIÓN O INFORMACIÓN, SEA VERBAL O POR ESCRITO, QUE EL CLIENTE OBTENGA DE AT&T, POR MEDIO O A PARTIR DE LOS SERVICIOS, CREARÁ NINGUNA GARANTÍA QUE NO ESTÉ EXPRESAMENTE DECLARADA EN LOS TÉRMINOS DEL SERVICIO.

### **14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

EL CLIENTE ENTIENDE Y ACEPTA EXPRESAMENTE QUE, A MENOS QUE LO PROHÍBA LA LEY, AT&T NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL, EMERGENTE, PUNITIVO O EJEMPLAR, ENTRE OTROS, DAÑOS POR LESIONES PERSONALES, DAÑOS A LA PROPIEDAD, PÉRDIDA DE INGRESOS O LUCRO CESANTE, DAÑOS AL COMERCIO O LA REPUTACIÓN COMERCIAL, PÉRDIDA DE USO, DATOS U OTRA PÉRDIDA INTANGIBLE (INCLUSO SI SE LE HA NOTIFICADO A AT&T DE DICHOS DAÑOS), QUE RESULTE DE: (a) EL USO DE LOS SERVICIOS (QUE INCLUYE EL EQUIPO, EL SOFTWARE Y EL CABLEADO INTERIOR O EXTERIOR), (b) EL FUNCIONAMIENTO O LA FALTA DE SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS, (c) LA INSTALACIÓN, EL MANTENIMIENTO, LA ELIMINACIÓN O LA AYUDA TÉCNICA DE LOS SERVICIOS, INCLUSO SI LOS DAÑOS RESULTAN DE LA NEGLIGENCIA O NEGLIGENCIA GRAVE DE UN INSTALADOR, TÉCNICO U OTRO REPRESENTANTE DE AT&T, (d) CUALQUIER IMPOSIBILIDAD DE COMUNICARSE CON LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA 911, CUALQUIER SUPUESTA INTERFERENCIA CON SEÑALES DE ALARMA O CONTROL MÉDICO, O CUALQUIER FALLA EN LAS SEÑALES DE ALARMA O CONTROL MÉDICO, SUPUESTAMENTE CAUSADA POR LOS SERVICIOS, QUE IMPIDA QUE LLEGUEN A LAS ESTACIONES DE SUPERVISIÓN, Y/O (e) DEL RESPALDO DE BATERÍA.

EN TODO CASO, EL ÚNICO RECURSO A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE POR CUALQUIER DISPUTA QUE SURJA CON AT&T EN RELACIÓN CON EL SERVICIO ES UN REEMBOLSO QUE NO SUPERARÁ EL MONTO TOTAL DE LOS CARGOS DEL SERVICIO DESEMBOLSADOS DURANTE EL PERÍODO DE DOCE MESES INMEDIATAMENTE ANTERIOR.

### **15. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES.**

ALGUNAS JURISDICIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE CIERTAS GARANTÍAS O LA LIMITACIÓN O EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS INCIDENTALES, EMERGENTES O PUNITIVOS. EN CONSECUENCIA, ALGUNAS DE LAS LIMITACIONES DE LAS SECCIONES 13 Y 14 PODRÍAN NO APLICARSE AL CLIENTE.

### **16. AVISO**

A menos que se especifique lo contrario en los Términos del servicio, los avisos le llegarán al cliente mediante correo electrónico o correo postal, por Internet en [att.com/legal/terms.uverseAttTermsOfService.html](http://att.com/legal/terms.uverseAttTermsOfService.html), anuncios grabados, mensajes o anexos en la factura, anuncios en el periódico, tarjeta postal, carta o una llamada a su número de teléfono de facturación. Además, si el cliente se suscribe al servicio AT&T U-verse TV, la compañía también le notificará acerca de las modificaciones a los Términos del servicio o de otros asuntos mediante la transmisión de avisos en AT&T U-verse TV. Es responsabilidad del cliente leer dichos avisos.

A menos que se especifique lo contrario en los Términos del servicio o que así lo requiera la ley correspondiente, los avisos del cliente a AT&T deben hacerse llamando al 800.288.2020 y tendrán validez a partir de la fecha en que nuestros registros muestren que recibimos la llamada.

## **17. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Toda parte de los Servicios y del Equipo así como el firmware o software utilizados para suministrar los Servicios o que se le proporcionen al cliente en conjunto con el suministro de los Servicios, o que estén incorporados en el Equipo y todos los Servicios, información, documentos y materiales del sitio web relacionado son la propiedad de AT&T o de otros proveedores y están protegidos por los derechos de autor y de marca comercial u otras leyes de propiedad intelectual y tratados internacionales. Todos los sitios web, nombres comerciales, marcas comerciales y de servicio, logotipos, nombres comerciales y de dominio (en conjunto "Marcas") de AT&T o proveedores externos son y siguen siendo propiedad exclusiva de AT&T o de los proveedores externos y ninguna disposición del presente contrato otorgará al cliente el derecho o la licencia de uso de dichas Marcas.

## **18. AUTORIZACIÓN DE INFORMACIÓN CREDITICIA**

Según lo permitan las leyes aplicables y sin perjuicio de otros derechos establecidos en los presentes Términos del servicio u otras normas correspondientes, el cliente autoriza a AT&T a (a) divulgar la información de su cuenta, incluido su historial de pagos e información confidencial, a agencias de información crediticia o a asociaciones privadas de información crediticia, y (b) en forma periódica obtener y usar su informe crediticio y otra información crediticia proveniente de cualquier fuente en conexión con la oferta de estos Servicios u otros servicios de AT&T. El cliente entiende que si incurre en incumplimiento de sus obligaciones según los términos del servicio, AT&T podrá informar tal incumplimiento a una agencia de información crediticia.

## **19. CESIÓN**

AT&T podrá ceder los Términos del servicio y sus derechos y obligaciones relativos al suministro de los Servicios, o una parte de los mismos, a una compañía matriz o afiliada sin previo aviso. El cliente no podrá ceder los presentes términos del servicio ni sus derechos u obligaciones relativos a los Servicios, o una parte de los mismos, sin previo consentimiento por escrito de AT&T.

## **20. DISPOSICIONES VARIAS**

1. Los Términos del servicio no disponen ningún recurso, reclamación o derecho de reembolso para beneficio de terceros.
2. Los Términos del servicio, normas, pautas o demás documentos a los que se haga referencia en el presente, lo dispuesto por los materiales promocionales e informativos o por la oferta promocional de los Servicios, así como los términos y condiciones publicados en el sitio web de AT&T U-verse constituyen la totalidad del contrato entre AT&T y el cliente y sustituyen contratos anteriores entre dichas partes con respecto a la materia que es objeto de los presentes términos del servicio.
3. Los Términos del servicio y la relación entre el cliente y AT&T se regirán por la ley del estado de la dirección de facturación del cliente, salvo en los casos en que la ley federal prevalezca sobre dicha ley o que esta última contradiga la ley federal vigente. En el caso de que haya una disputa entre el cliente y la compañía, regirá la legislación del estado del domicilio de facturación del cliente en el momento en que comenzó la disputa, sea por arbitraje o pleito judicial, salvo que la ley federal prevalezca sobre dicha ley o que esta última contradiga la ley federal vigente.
4. El hecho de que AT&T no ejerza o haga cumplir algún derecho o disposición de los Términos del servicio no constituirá una renuncia de tal derecho o disposición.
5. En caso de que cualquier cláusula de los Términos del servicio sea considerada sin fuerza ejecutoria por un tribunal o agencia de jurisdicción competente, las partes acuerdan que las cláusulas restantes de los Términos del servicio permanecerán en plena vigencia y efecto. Lo antedicho no se aplica a la prohibición en contra de acciones colectivas o representativas que forma parte de la cláusula de arbitraje; en caso de que tal cláusula se considere sin fuerza ejecutoria, la cláusula de arbitraje (pero solo la cláusula de arbitraje) será nula.
6. En la medida en que la ley lo permita, el cliente y AT&T aceptan que, no obstante cualquier ley que indique lo contrario, todo reclamo o derecho de acción que surja del uso del servicio o de estos Términos del servicio o con relación a los mismos, se debe presentar dentro de un (1) año a partir del momento en que se dio lugar al reclamo o al derecho de acción; de otro modo, dicho reclamo o derecho de acción prescribirá.
7. Los títulos de las cláusulas y párrafos en estos Términos del servicio se incluyen únicamente por comodidad y no tienen efectos legales ni contractuales.

## **ANEXO 1 AT&T PHONE**

### **I. Descripción del servicio**

AT&T Phone es un servicio residencial de comunicación optimizada de voz que convierte las comunicaciones de voz en paquetes de protocolo de Internet (IP) que son transportados por la red IP de AT&T. Genéricamente se podrá denominar "transmisión de voz por protocolo de Internet" o "VoIP". El Servicio incluye llamadas de marcado directo y ciertas funciones telefónicas y de manejo de llamadas o funciones avanzadas asociadas con el servicio, incluyendo funciones adicionales o avanzadas que podrán ofrecerse a costos adicionales, las cuales

AT&T podrá, a su absoluto criterio, añadir, modificar o eliminar en forma periódica. El Servicio también incluye uno o varios números de teléfono que se incluirán en los directorios impresos o las bases de datos del servicio de información, así como opciones para que los números no figuren en los directorios impresos o las bases de datos del servicio de información. Estas opciones se ofrecen por un costo adicional. El Servicio no se ofrece para uso comercial. El servicio no es móvil ni portátil y funcionará únicamente en la residencia del cliente.

Cuando el cliente acepta los Términos del servicio se convierte en el titular de la cuenta principal de todos los números telefónicos asignados al servicio AT&T Phone y todos los planes, funciones y funcionalidades asociadas con cada número telefónico, ya sea que esos números, planes, funciones y funcionalidades hayan sido adquiridos al inicio o se hayan añadido posteriormente. Los Términos del servicio rigen todos los números telefónicos, así como el Servicio y los planes, funciones y funcionalidades asociados con el Servicio que corresponden a la cuenta principal y las cuentas secundarias. Se le solicitará al cliente que elija un nombre único para la cuenta principal (su identificación [ID] de cuenta principal).

*Cuentas secundarias.* El cliente puede crear hasta diez cuentas secundarias bajo su cuenta principal para que otras personas de su hogar las utilicen (cada cuenta secundaria tendrá una identificación y contraseña por separado). Los titulares de cuentas principales son responsables de todas las actividades de su cuenta principal y de todas y cada una de las cuentas secundarias. Cualquier violación de estos Términos del servicio en una cuenta principal o cuenta secundaria podrán provocar la suspensión o rescisión de la cuenta principal y todas las cuentas secundarias asociadas. Se puede tener acceso al historial de llamadas (registros de llamadas realizadas, contestadas y no contestadas) para cada número telefónico en la cuenta principal y en cada cuenta secundaria que se cree bajo el número telefónico. Los titulares de cuentas principales pueden comunicarse con el servicio al cliente para restablecer las contraseñas e identificaciones de las cuentas secundarias así como para eliminar y volver a crear las cuentas secundarias. El cliente acepta informar a todos los titulares de las cuentas secundarias que el titular de la cuenta principal tiene acceso a todos los aspectos de las cuentas secundarias, incluyendo, entre otros, la configuración de las funciones, los mensajes de voz y las libretas de direcciones. Por consiguiente, los titulares de las cuentas secundarias no deben esperar ningún tipo de privacidad con respecto al titular de la cuenta principal en relación con ningún aspecto de la cuenta secundaria.

## **II. Facturación y pagos**

Para el servicio AT&T Phone, los cargos no recurrentes y por uso del servicio que generalmente se facturan en el ciclo de facturación siguiente a la transacción incluyen, entre otros, las llamadas internacionales (incluyendo recargos por llamadas internacionales a números de teléfono móvil), Servicio de operadora, Servicio de información (411 o xxx.555.1212), rastreo de llamadas y minutos adicionales asociados con planes de uso de minutos (por ej., plan Phone200). Las fracciones de minuto se redondean para los cargos de uso por minuto.

## **III. Equipo específico del servicio**

El servicio AT&T Phone requiere un teléfono fijo de teclado que el cliente debe proporcionar y que debe estar conectado al WG o iNID, de forma directa o mediante cableado interior dentro de su hogar. (Los teléfonos de disco y marcado por pulsos no funcionan). El WG o el iNID son compatibles con hasta dos líneas del servicio AT&T Phone (números telefónicos utilizados para llamadas entrantes y salientes).

El cliente acepta que ni él ni ningún tercero trasladará el Equipo utilizado para el servicio AT&T Phone dentro de su domicilio ni a ningún lugar físico fuera del domicilio donde fue instalado por AT&T. El servicio AT&T Phone no está diseñado para ser portátil y no funcionará correctamente si el WG se traslada o se manipula por parte de una persona que no sea empleada de AT&T. Si el cliente necesita mover el WG, deberá comunicarse con AT&T. De lo contrario, podrá producirse una falla en el servicio y/o la cancelación del Servicio por parte de AT&T.

## **IV. Interrupciones, limitaciones y modificaciones del Servicio**

Dado que la transmisión de voz por protocolo de Internet depende de la red IP, la disponibilidad de una fuente de energía adecuada y una configuración correcta del Equipo, AT&T no garantiza que el servicio AT&T Phone sea continuo ni que esté libre de fallas. El cliente entiende y reconoce que AT&T no puede garantizar que la comunicación por transmisión de voz por protocolo de Internet sea completamente segura.

El cliente también reconoce que AT&T puede establecer prácticas y límites generales en relación al uso del servicio AT&T Phone, entre los que se encuentran las limitaciones establecidas en estos Términos del servicio, que el servicio AT&T Phone no puede utilizarse para realizar llamadas por cobrar vía operadora ni llamadas con cargo a otra persona (Nota: el cliente de AT&T Phone puede hacer una llamada Por Cobrar a través de una compañía de Llamadas Por Cobrar de terceros que factura y se encarga separadamente de las llamadas Por Cobrar), y que el servicio AT&T Phone no puede utilizarse para realizar llamadas 900/976, llamadas a códigos de área 500, 700, y 710, llamadas a 10-10-XXX, llamadas internacionales vía operadora ni llamadas al servicio de información. Es posible que no se puedan realizar llamadas para ciertos servicios N11 (211, 311, 511).

AT&T también limita la cantidad máxima de días en que los mensajes serán conservados, la cantidad máxima de mensajes que conservará el Servicio, el tamaño máximo de los mensajes y el espacio máximo en disco que será asignado a nombre del cliente en los servidores de AT&T. El cliente acepta que AT&T no se hace responsable en

caso de que se elimine, no se guarde o no se entregue cualquier mensaje u otras comunicaciones, de la modificación o formación defectuosa de comunicaciones a través del servicio AT&T Phone, o de cualquier otro contenido conservado o transmitido a través del servicio AT&T Phone. El cliente reconoce que AT&T se reserva el derecho de cancelar las cuentas o desconectar las sesiones que permanezcan inactivas durante un período de tiempo extendido. Además, el cliente reconoce que AT&T se reserva el derecho de cambiar estas prácticas generales y límites en cualquier momento sin previo aviso.

Si el cliente también se suscribe a AT&T U-verse TV, la información del registro de llamadas de todas las llamadas contestadas y sin contestar se puede ver en la pantalla del televisor y no puede protegerse con un número de identificación personal. El registro de las llamadas marcadas no se puede ver en la pantalla del televisor. Asimismo, la información que ofrece el identificador de llamadas puede verse en la pantalla del televisor cuando el cliente se suscribe a AT&T Phone y AT&T U-verse TV o en repeticiones posteriores de los Servicios.

*Cortes de electricidad y no tener respaldo de batería.* EL CLIENTE ENTIENDE Y RECONOCE QUE AT&T PHONE REQUIERE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA FUNCIONAR. AT&T NO SUMINISTRA RESPALDO DE BATERÍA PARA EL SERVICIO DEL CLIENTE. EL CLIENTE PUEDE ELEGIR COMPRAR EL RESPALDO DE BATERÍA PARA EL iNID, WG, IAD\* Y SU ONT (EN CASO DE QUE CUENTE CON UNA) A FABRICANTES O MINORISTAS INDEPENDIENTES. EL CLIENTE ENTIENDE Y RECONOCE QUE LLEVARÁ TIEMPO CARGAR POR PRIMERA VEZ UN RESPALDO DE BATERÍA DESPUÉS DE QUE SE INSTALE EL SERVICIO AT&T PHONE Y/O DESPUÉS DE QUE SE INSTALE UNA BATERÍA DE REPUESTO. EL CLIENTE ENTIENDE Y RECONOCE QUE PARA CONSERVAR LA ENERGÍA DE LA BATERÍA DURANTE UN CORTE DE ELECTRICIDAD NO DEBE UTILIZAR EL RESPALDO DE BATERÍA CON NINGÚN OTRO FIN QUE EL DE SUMINISTRAR ENERGÍA AL SERVICIO AT&T PHONE (O A LA CONEXIÓN DE INTERNET, A FIN DE SUMINISTRARLE ENERGÍA A LA ALARMA DE SU HOGAR, EN CASO DE QUE TENGA UNA ALARMA BASADA EN IP QUE UTILICE AT&T INTERNET). EL CLIENTE ENTIENDE Y RECONOCE QUE EL RESPALDO DE BATERÍA NO PROPORCIONA ENERGÍA PARA TELÉFONOS INALÁMBRICOS Y QUE SI UTILIZA UN TELÉFONO INALÁMBRICO CON EL SERVICIO AT&T PHONE, NECESITARÁ UN RESPALDO DE BATERÍA POR SEPARADO U OTRA FUENTE DE ENERGÍA SI HAY UN CORTE DE ELECTRICIDAD. EL CLIENTE ENTIENDE Y RECONOCE SER EXCLUSIVAMENTE RESPONSABLE DE DETERMINAR CUÁNDO DEBE CAMBIARSE EL RESPALDO DE BATERÍA DEL iNID, WG, IAD\* Y ONT, ASÍ COMO DE REEMPLAZAR Y RECICLAR LAS BATERÍAS USADAS SEGÚN LO DISPUESTO POR LAS INDICACIONES DEL FABRICANTE O EL VENDEDOR. EL CLIENTE TAMBIÉN ENTIENDE Y RECONOCE SER EXCLUSIVAMENTE RESPONSABLE DE OBTENER Y MANTENER EL RESPALDO DE BATERÍA Y OTRAS FUENTES DE ENERGÍA PARA LOS TELÉFONOS INALÁMBRICOS QUE UTILIZA CON EL SERVICIO ATT&T PHONE. PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN Y LAS ESPECIFICACIONES MÍNIMAS, SE PUEDE VISITAR ATT.COM/BATTERYBACKUP.

\*IAD corresponde solamente en los Términos de Servicio Comercial de AT&T U-verse TV y AT&T Phone.

#### **V. Limitaciones del servicio 911 con AT&T Phone**

POR EL PRESENTE EL CLIENTE RECONOCE Y ACEPTA TODA LA INFORMACIÓN QUE SE INCLUYE A CONTINUACIÓN SOBRE LAS LIMITACIONES DEL SERVICIO 911 EN EL SERVICIO AT&T PHONE Y LAS DIFERENCIAS ENTRE EL SERVICIO 911 EN EL SERVICIO AT&T PHONE Y EL SERVICIO 911 EN EL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO TRADICIONAL. EL CLIENTE ACEPTA INFORMAR A TODA LAS PERSONAS QUE PUEDAN HACER LLAMADAS DESDE EL SERVICIO AT&T PHONE SOBRE LAS LIMITACIONES DEL SERVICIO 911 QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN.

AT&T NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO AT&T PHONE PARA COMUNICARSE CON EL 911 SERÁ ININTERRUMPIDO, PUNTUAL, SEGURO O LIBRE DE FALLAS NI QUE LA BATERÍA DE RESPALDO SEA SUFICIENTE PARA MANTENER EL SERVICIO DURANTE LOS CORTES DE ELECTRICIDAD.

SE PODRÁ TENER ACCESO AL SERVICIO 911 A TRAVÉS DE AT&T PHONE ÚNICAMENTE EN LA DIRECCIÓN DEL SERVICIO, MIENTRAS SE ENCUENTRE CONECTADO A UN iNID O WG CON UN SUMINISTRO DE ENERGÍA ADECUADO (Y UN TERMINAL PARA RED DE FIBRA ÓPTICA CON UN SUMINISTRO DE ENERGÍA ADECUADO, SI CORRESPONDE) Y LUEGO DE QUE EL SERVICIO AT&T PHONE SEA ACTIVADO.

EL SERVICIO 911 A TRAVÉS DEL SERVICIO AT&T PHONE NO FUNCIONARÁ SI EL iNID O EL WG PRESENTAN UNA FALLA O SI NO SE ENCUENTRAN CORRECTAMENTE CONFIGURADOS, O SI EL SERVICIO AT&T PHONE SE INTERRUMPE O NO FUNCIONA POR CUALQUIER MOTIVO, INCLUYENDO, ENTRE OTROS, UN CORTE DE ELECTRICIDAD (A MENOS QUE EXISTA UN RESPALDO DE BATERÍA EN FUNCIONAMIENTO), UNA INTERRUPCIÓN DE LA RED, UN FALLO DE LA CONEXIÓN DE BANDA ANCHA O UNA DESCONEXIÓN DEL SERVICIO A CAUSA DE PROBLEMAS EN LA FACTURACIÓN. SI HAY UN CORTE DE ELECTRICIDAD, TAL VEZ SEA NECESARIO RESTABLECER O RECONFIGURAR EL EQUIPO ANTES DE PODER UTILIZAR LOS SERVICIOS, INCLUYENDO EL 911. EL CLIENTE RECONOCE QUE AT&T RECOMIENDA QUE EN TODO MOMENTO SE CUENTE CON UN MEDIO ALTERNATIVO PARA LLAMAR AL SERVICIO 911, POR EJEMPLO, A TRAVÉS DE UN SERVICIO DE TELÉFONO CELULAR.

EL CLIENTE ENTIENDE Y RECONOCE QUE AT&T NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGUNA PÉRDIDA SUFRIDA DE FORMA DIRECTA O INDIRECTA COMO RESULTADO DE UN CORTE DEL SERVICIO Y/O LA INCAPACIDAD PARA LLAMAR AL 911 MEDIANTE EL SERVICIO AT&T PHONE O LA INCAPACIDAD PARA COMUNICARSE CON EL PERSONAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA POR CUALQUIER MOTIVO, INCLUYENDO, ENTRE OTROS, LAS CARACTERÍSTICAS Y LIMITACIONES DEL SERVICIO 911 ESTABLECIDAS EN ESTE DOCUMENTO Y/O LAS CARACTERÍSTICAS, LIMITACIONES Y/O FALLAS PROPIAS DE LA RED 911.

SIN PERJUICIO DE LO DISPUESTO POR LOS TÉRMINOS DEL SERVICIO, EL CLIENTE ACEPTA DEFENDER, INDEMNIZAR Y MANTENER INDEMNES A AT&T, SUS SUBSIDIARIAS, FILIALES, DIRECTIVOS, EJECUTIVOS, AGENTES, EMPLEADOS Y CUALQUIER OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS QUE PRESTE SERVICIOS EN CONEXIÓN CON EL SERVICIO AT&T PHONE DE CUALQUIER RECLAMO, PÉRDIDA (INCLUYENDO PÉRDIDA DE GANANCIAS O INGRESOS), RESPONSABILIDAD, DAÑO, MULTA, SANCIONES, DEMANDA, ACCIÓN LEGAL, COSTO Y GASTO (INCLUYENDO, ENTRE OTROS, HONORARIOS LEGALES RAZONABLES) QUE REALICE EL CLIENTE, TERCEROS O USUARIOS DEL SERVICIO AT&T PHONE, SIN IMPORTAR LA NATURALEZA DE LA DEMANDA, INCLUYENDO, ENTRE OTRAS, LAS DEMANDAS RELACIONADAS CON LAS LLAMADAS AL SERVICIO 911, QUE SURJAN EN RELACIÓN CON CUALQUIER TIPO DE FALLA O INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO AT&T PHONE O CUALQUIER FALLA O INTERRUPCIÓN EN LA PROPIA RED DEL SERVICIO 911.

#### **VI. Compatibilidad con la alarma del hogar y otros equipos**

AT&T NO GARANTIZA QUE (i) EL SERVICIO AT&T PHONE UTILIZADO COMO VÍA DE COMUNICACIÓN CON ALARMAS CONTRA ROBO, INCENDIO, O SISTEMAS O EQUIPOS DE CONTROL MÉDICO CON RESPUESTA SEA ININTERRUMPIDO, PUNTUAL, SEGURO O LIBRE DE ERRORES; (ii) EL SERVICIO SEA COMPATIBLE CON ALGUNA O TODAS LAS ALARMAS CONTRA ROBO O INCENDIO, O SISTEMAS O EQUIPOS DE CONTROL MÉDICO CON RESPUESTA, O (iii) EL EQUIPO DE ENERGÍA DEL RESPALDO DE BATERÍA QUE PUEDA COMPRAR EL CLIENTE SEA SUFICIENTE PARA MANTENER EL SERVICIO AT&T PHONE DURANTE CORTES DE ELECTRICIDAD. CONSULTAR LA INFORMACIÓN DEL FABRICANTE RESPECTO A LA DURACIÓN DE LA BATERÍA DURANTE UN CORTE DE ELECTRICIDAD. EL CLIENTE ES EL RESPONSABLE DE COMPRAR Y MANTENER EL EQUIPO DE RESPALDO DE BATERÍA QUE DESEE.

*Posible incompatibilidad con sistemas de alarma contra robo e incendio con respuesta y equipos de control médico, entre otros.* ES POSIBLE QUE EL SERVICIO AT&T PHONE NO SEA COMPATIBLE CON SISTEMAS DE ALARMA CONTRA ROBO E INCENDIO CON RESPUESTA Y EQUIPOS DE CONTROL MÉDICO.

SI EL CLIENTE TIENE O COMPRA UN SISTEMA DE ALARMA CONTRA ROBO O INCENDIO CON RESPUESTA O UN EQUIPO DE CONTROL MÉDICO QUE QUIERA USAR CON EL SERVICIO AT&T PHONE COMO VÍA DE COMUNICACIÓN, ACEPTA COMUNICARSE CON EL PROVEEDOR DE DICHOS SISTEMAS O EQUIPOS A FIN DE DETERMINAR LA COMPATIBILIDAD CON EL SERVICIO AT&T PHONE Y HACER LOS ARREGLOS PARA QUE EL PROVEEDOR LOS PRUEBE DESPUÉS DE QUE SE INSTALE EL SERVICIO. TAMBIÉN RECONOCE Y ENTIENDE QUE INCLUSO SI DICHOS SISTEMAS Y EQUIPOS SON COMPATIBLES CON EL SERVICIO AT&T PHONE, EL CLIENTE NO PODRÁ COMUNICARSE CON LAS ESTACIONES DE SUPERVISIÓN DURANTE UN CORTE DE ELECTRICIDAD A MENOS QUE MANTENGA UN RESPALDO DE BATERÍA PARA EL SERVICIO AT&T PHONE TAL COMO SE DESCRIBE EN LOS PRESENTES TÉRMINOS DEL SERVICIO. SI COMPRA UN SISTEMA DE ALARMA CONTRA ROBO O INCENDIO CON RESPUESTA DESPUÉS DE LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO AT&T PHONE, EL CLIENTE TAMBIÉN ACEPTA LLAMAR A AT&T ANTES DE LA INSTALACIÓN DE DICHO SISTEMA. ES POSIBLE QUE LA INSTALACIÓN SUBSIGUIENTE DE DICHOS SISTEMAS REQUIERA QUE SE VUELVA A COLOCAR EL CABLEADO DEL SERVICIO AT&T PHONE, LO CUAL PUEDE TAMBIÉN SUPONER TIEMPO Y GASTOS CONSIDERABLES. (AT&T NO OFRECE ASISTENCIA NI LA NUEVA COLOCACIÓN DEL CABLEADO DEL SERVICIO AT&T PHONE PARA SISTEMAS O EQUIPOS DE CONTROL MÉDICO).

UNA VEZ QUE EL SERVICIO AT&T PHONE SE HAYA INSTALADO PARA USARLO CON SISTEMAS DE ALARMA CONTRA ROBO O INCENDIO CON RESPUESTA, EL CLIENTE ACEPTA QUE NO CAMBIARÁ EL CABLEADO INTERIOR DEL HOGAR NI TRASLADARÁ O RECONFIGURARÁ SU WG DE NINGUNA FORMA SIN COMUNICARSE ANTES CON AT&T Y EL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE ALARMA. TAMBIÉN ACEPTA QUE NO CONECTARÁ NINGÚN EQUIPO TELEFÓNICO AL WG. EL CLIENTE RECONOCE Y ENTIENDE QUE SI REALIZA ALGUNA DE LAS ACCIONES ANTEDICHAS, ES POSIBLE QUE HAYA UNA FALLA EN EL SISTEMA DE ALARMA CONTRA ROBO E INCENDIO CON RESPUESTA.

AL ACEPTAR LOS PRESENTES TÉRMINOS DEL SERVICIO, EL USO QUE SE HAGA DEL SERVICIO AT&T PHONE CORRE A CUENTA Y RIESGO DEL CLIENTE, QUIEN ADEMÁS RENUNCIA A PRESENTAR CUALQUIER RECLAMO CONTRA AT&T EN CASO DE INTERFERENCIA O INTERRUPCIÓN DEL SISTEMA DE ALARMA CONTRA ROBO E INCENDIO CON RESPUESTA, EL EQUIPO DE CONTROL MÉDICO U OTROS SISTEMAS O EQUIPOS DEBIDO AL USO DEL SERVICIO AT&T PHONE.

#### **VII. Traspaso de números locales**

En el caso de que traspase un número de teléfono existente al servicio AT&T Phone (es decir, traspasar un número al servicio AT&T Phone), el cliente autoriza a AT&T a procesar su pedido del servicio y notificar al

proveedor actual de su decisión de cambiar su servicio de llamadas locales, locales con cargo y de larga distancia al servicio AT&T Phone. Asimismo, declara que es la persona autorizada para tomar esta decisión. No todos los números de teléfono reúnen los requisitos para traspasarse al servicio AT&T Phone.

### **VIII. Voicemail**

El servicio AT&T Phone incluye Voicemail, un servicio de correo de voz con amplia variedad de funciones. Si el cliente tiene acceso al buzón del correo de voz de AT&T Phone desde fuera de un área local de llamadas, es posible que incurra en cargos de llamadas locales con cargo y de larga distancia.

Además, el servicio Voicemail le brinda la opción de integrar el buzón del correo de voz del servicio móvil de AT&T con el buzón del correo de voz de AT&T Phone. (El servicio móvil de AT&T se debe contratar por separado). Las llamadas desviadas al buzón del correo de voz desde el teléfono móvil no incurrir en cargos por tiempo de uso. Sin embargo, es posible que se cobren dichos cargos al usar el teléfono móvil para escuchar los mensajes. La notificación por localizador personal permite que el localizador notifique al cliente cuando reciba un mensaje en el buzón del servicio de Voicemail de AT&T Phone. El localizador puede tener una dirección de correo electrónico o un número de teléfono asociado y debe configurarse mediante el buzón del correo de voz. El servicio de localización y el equipo se deben comprar por separado. Pueden existir otras restricciones.

El Voicemail podrá incluir una función de Correo de Voz a Texto (VMTT) que ofrezca transcripciones automatizadas de los mensajes de correo de voz. AT&T no asume responsabilidad alguna por: 1) errores en la conversión o imposibilidad de transcribir mensajes de correo de voz a mensajes de texto o de correo electrónico; 2) mensajes perdidos o enviados a la dirección equivocada; o 3) contenido que sea ilegal, pernicioso, amenazante, abusivo, obsceno, dañino o de otro modo desagradable. La compañía no filtra, modifica ni controla los mensajes de voz, de texto o de correo electrónico, ni garantiza la seguridad de los mismos. La compañía podrá interrumpir, restringir o cancelar el servicio de Correo de Voz a Texto sin previo aviso si el uso del cliente perjudica la red de AT&T; por ejemplo, como resultado de patrones de llamadas fuera de lo normal o de una cantidad inusual y excesiva de llamadas y mensajes repetidos; o si el uso del cliente es de otro modo abusivo, fraudulento o no cumple con lo exigido por ley.

El cliente es exclusivamente responsable del cumplimiento de todas las leyes aplicables en cuanto al contenido de cualquier mensaje de texto o de correo electrónico que reciba de la función de Correo de Voz a Texto y que reenvíe o incluya en una respuesta a cualquier otra persona. El cliente autoriza a AT&T o a cualquier tercero que represente a AT&T a escuchar y transcribir la totalidad o una parte de un mensaje de correo de voz y a convertirlo en un mensaje de texto o de correo electrónico y a usar los mensajes de correo de voz y las transcripciones para optimizar, entrenar y mejorar los servicios, software y equipo de reconocimiento de voz y transcripción de AT&T. El cliente acuerda que los resultados de estudios comparativos del servicio de Correo de Voz a Texto con productos o servicios de la competencia es información confidencial de AT&T y se requiere una autorización escrita de AT&T para divulgarlos de acuerdo con el contrato de servicio comercial o residencial que se aplique al cliente. En función del plan del cliente se podrán cobrar cargos adicionales por recibir mensajes de correo electrónico por parte de la función de Correo de Voz a Texto en el equipo móvil del cliente, así como por contestar o reenviar mensajes de Correo de Voz a Texto mediante mensajes de texto o de correo electrónico. No se garantiza el tiempo de transcripción. Los clientes son responsables de suministrar una dirección de correo electrónico válida y de actualizar dicha dirección cuando se realicen cambios a la misma.

### **IX. Usos prohibidos del servicio AT&T Phone**

El cliente acepta que NO usará el servicio AT&T Phone con los siguientes fines:

1. Como servicio comercial o con fines comerciales.
2. Para realizar marcado automático, desvío de llamadas continuo o extenso, ventas por teléfono, transmisión o envío masivo de faxes o para actividades que impliquen un uso excesivo que no coincida con los patrones normales de uso residencial. Además, se prohíbe la conexión del servicio AT&T Phone a un equipo que convierta el uso del servicio en una línea troncal saliente por parte de más de una persona. Si AT&T determina, a su entera discreción, que el cliente está revendiendo o transfiriendo el servicio AT&T Phone o que lo utiliza para realizar alguna de las actividades mencionadas, la compañía se reserva el derecho de cancelar o modificar el servicio inmediatamente y sin previo aviso, o bien, de cambiar prospectivamente el plan de llamadas a otra oferta, además de cobrar los cargos adicionales para cada mes en que se incurra en uso excesivo. Si el cliente se suscribe a un plan de llamadas que incluye llamadas ilimitadas de cualquier clase, a menos que el plan específico indique lo contrario en los materiales promocionales asociados al mismo, se supondrá que el uso mensual regular que sea superior a 5,000 minutos totales –tomando en cuenta todos los tipos de llamadas incluidos en el plan que se ofrecen de forma ilimitada– contradice estas restricciones y estará sujeto a las condiciones antedichas.
3. Como servicio de anuncios, en particular con respecto a Voicemail, que se ofrece como parte integral del servicio AT&T Phone y está diseñado como correo de voz y no como servicio de anuncios. El uso del servicio AT&T Voicemail como un servicio de anuncios, u otro uso indebido o excesivo, puede perjudicar la capacidad



de AT&T para prestar el servicio a otros clientes dentro de los límites razonables. AT&T se reserva el derecho de cancelar el servicio AT&T Phone en cualquier momento, con o sin previo aviso, si determina a su entera discreción y según el diseño de la red y servicio de la empresa y experiencia del usuario que el servicio de mensajes del cliente: 1) está siendo utilizado de forma indebida, entre otros usos, como servicio de anuncios o para fines ilícitos; 2) genera regularmente uso excesivo; 3) afecta la capacidad de AT&T para prestar servicio a otros clientes dentro de los límites razonables; o 4) está siendo utilizado para interferir con el uso del sistema del correo de voz de un tercero.

#### **X. Suspensión y cancelación**

Sin perjuicio de otros derechos estipulados en los presentes términos del servicio, AT&T podrá cancelar el servicio AT&T Phone o transferirlo a otro número de teléfono sin imponer multas y dando aviso con una anticipación razonable, en los siguientes casos: si AT&T deja de prestar el servicio en general o en el área donde reside el cliente; si en algún momento no se ofrece el servicio 911 con el servicio AT&T Phone; o por otros motivos relacionados con la prestación del servicio 911 en las instalaciones del cliente. AT&T también podrá cancelar el pedido del servicio si el cliente no lo activa dentro de 90 días o si no reconoce formalmente información acerca de las limitaciones del servicio 911 de acuerdo con las directrices de AT&T.

La suspensión del servicio puede resultar en que se pierda el número asociado al servicio AT&T Phone (y la cancelación del servicio tendrá esa consecuencia). La suspensión (pero no así la cancelación) del servicio AT&T Phone seguirá ofreciendo (asumiendo que exista respaldo de batería en funcionamiento durante el corte de electricidad) los siguientes privilegios de marcado: llamadas salientes al 911 y a los servicios de operadora (en casos de emergencia únicamente) y llamadas entrantes (cuya finalidad es mantener una ruta de devolución de llamadas para los proveedores de servicios de emergencia). AT&T no tiene la responsabilidad de mantener y entregar mensajes que se encuentren en cualquier buzón del correo de voz en el momento de la suspensión o cancelación, o que estén dirigidos a cualquier titular de cuenta principal o secundario en lo sucesivo.

#### **XI. ¿Qué términos se aplican solo a estados específicos?**

North Carolina. Si usted reside en Durham o Concord, es posible que su Servicio no incluya un número o números de teléfono en las guías telefónicas impresas y/o en las bases de datos del servicio de información, y puede que no tenga la opción de que no se publiquen sus números en las guías telefónicas impresas y/o en el servicio de información.

**EL ANEXO 2 refiere a Términos de servicio específicos para video y no corresponde.  
Se puede consultar información en <http://www.att.com/es-us/shop/u-verse/termservice.html>.**

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE AT&T**

En vigencia a partir del 19 de junio de 2020.

*(Consulte [att.com/privacy](http://att.com/privacy) para obtener la versión más actualizada de nuestra Política de privacidad).*

Su información y su privacidad son importantes: tanto para usted como para nosotros. Esta política explica cómo usamos su información y cómo la mantenemos segura. Lo más importante es que explica las elecciones que puede hacer en cualquier momento sobre cómo se usa su información.

#### **Cuándo aplica esta política**

Esta Política de privacidad ("Política") cubre la información generada cuando usted utiliza o se suscribe a productos, servicios, aplicaciones, sitios web o redes de AT&T a los que está vinculada esta política. En la política, los llamamos "Productos o Servicios" para abreviar. Incluyen voz, datos, video, entretenimiento, publicidad, internet y otros productos, servicios y aplicaciones.

Esta Política se aplica a usted y a cualquier persona que use nuestros Productos o Servicios en su cuenta, excepto cuando identifiquemos para usted que se aplican políticas de privacidad o términos y condiciones de AT&T aparte. Usted es responsable de asegurarse de que todos los usuarios de su cuenta entiendan y acepten esta Política.

Estas son circunstancias especiales en las que esta Política podría no aplicarse, o podría aplicarse además de otras políticas:

- Algunos de nuestros Productos o Servicios -por ejemplo, la aplicación AT&T TV y nuestro servicio FirstNet- pueden estar cubiertos por sus propias políticas de privacidad o términos y condiciones de privacidad adicionales.

- Algunos de nuestros afiliados -como las compañías WarnerMedia y Cricket- tienen sus propias políticas de privacidad que se aplican a los datos que recopilan de los productos, servicios y aplicaciones que proporcionan. Toda información recopilada sujeta a esta Política que se comparta con esos afiliados seguirá estando protegida de conformidad con esta Política.
- Algunas áreas tanto dentro como fuera de los Estados Unidos -por ejemplo, California y la Unión Europea- requieren que adoptemos diferentes términos y compromisos de política de acuerdo con las leyes locales.
- En algunos casos, cuando usa sus Productos o Servicios de AT&T, otras compañías pueden estar recopilando información, de modo que su información puede estar cubierta por esta Política y otras políticas de privacidad al mismo tiempo. Estos son algunos ejemplos: si compra uno de nuestros Productos o Servicios a un minorista; si usa nuestros servicios para conectarse a un servicio de red social o la red Wi-Fi de otra compañía; o si proporciona su información a otra compañía a través de un sitio web, aplicación o servicio de marca compartida controlado por la otra compañía. En esos casos, cualquier información que proporcione a esas compañías puede estar sujeta solo a su política, o tanto a su política como a la nuestra.
- Es posible que AT&T haya celebrado con clientes empresariales contratos por escrito de Servicios o Productos que contienen disposiciones específicas sobre la confidencialidad, seguridad o manejo de la información. Si uno de estos contratos difiere de esta Política o entra en conflicto con ella, regirán los términos de esos contratos.

### **La información que recopilamos**

Recopilamos información sobre usted y cómo está utilizando nuestros Productos o Servicios junto con información sobre sus dispositivos y equipos. Esto puede incluir información de rendimiento, junto con la información de navegación web, localización y visualización de TV.

Aquí hay ejemplos detallados de los tipos de información que recopilamos de nuestros Productos o Servicios:

- **La información de la cuenta** incluye información de contacto y facturación, detalles e historial relacionados con el servicio e información similar, incluida la Información de la Red de Propiedad del Cliente ([https://about.att.com/csr/home/privacy/full\\_privacy\\_policy.html#CPNI](https://about.att.com/csr/home/privacy/full_privacy_policy.html#CPNI)). También incluye información técnica, de equipos y de uso relacionada con los servicios, productos, sitios web y redes que le proporcionamos.
- **La información sobre la navegación web y las aplicaciones** incluye cosas como los sitios web que visita o las aplicaciones móviles que utiliza, tanto fuera como dentro de nuestras redes. Esto incluye direcciones de protocolo de Internet y direcciones URL, píxeles, cookies y tecnologías similares, e identificadores como los ID de publicidad y los ID de dispositivos. También puede incluir información sobre el tiempo que pasa en sitios web o aplicaciones, los enlaces o anuncios que ve, los términos de búsqueda que ingresa, los elementos identificados en sus carritos de compras en línea y otra información similar.
- **La información del equipo** incluye información que identifica o se relaciona con equipos en nuestras redes, como tipo, identificador, estado, ajustes, configuración, software o uso.
- **El rendimiento de la red e información de uso** incluye información sobre nuestras redes, incluido su uso de Productos o Servicios o equipos en las redes, y cómo están funcionando.
- **La información de localización** incluye su domicilio, su código postal y dónde se encuentran sus dispositivos. La información de localización se genera cuando los dispositivos, Productos o Servicios que usted utiliza interactúan con torres de celulares, enrutadores Wi-Fi, servicios de Bluetooth, puntos de acceso, otros dispositivos, balizas y/o con otras tecnologías, incluidos los satélites GPS.
- **La información sobre visualización de TV y videos** se genera cuando utiliza nuestros servicios de video, como servicios de televisión por aplicaciones, satélite o de protocolo de Internet, o un servicio de streaming. Obtenemos información de las tecnologías que usa para ver televisión o videos. Estos servicios también pueden incluir video “on demand”, “pay per view”, servicio de streaming, servicios interactivos y juegos, servicios de DVR, aplicaciones de TV para una tablet o smartphone y servicios y productos similares. Si está viendo televisión o video a través de un navegador web o una aplicación, también podemos recopilar información según se describe más arriba en la sección de la información sobre la navegación Web y las aplicaciones. También recopilamos información relacionada con su uso e interacción con el equipo de su hogar, incluidos

los receptores de TV, decodificadores, controles remotos y otros dispositivos que puede usar para acceder a nuestros servicios.

### **Cómo recopilamos la información del cliente**

La recopilamos de 3 maneras diferentes:

- **Usted nos la proporciona** cuando realiza una compra, configura una cuenta o se comunica directamente con nosotros.
- **La obtenemos automáticamente** cuando usa, o su dispositivo usa, nuestros Productos o Servicios. Por ejemplo, utilizamos herramientas de red para recopilar información como registros de llamadas y textos y la información de navegación web que describimos en esta Política.
- **La obtenemos de fuentes externas** como informes crediticios, listas de correo de mercadeo e información geográfica y demográfica disponible comercialmente, además de otra información disponible, como publicaciones públicas en sitios de redes sociales.

### **Cómo usamos la información del cliente**

Utilizamos su información para impulsar nuestros servicios y mejorar sus experiencias. Utilizamos su información para proporcionar, apoyar, mejorar, proteger, analizar y facturar nuestros productos, servicios y redes; para comunicarnos con usted sobre su servicio, productos o aplicaciones; para comercializar nuestros servicios; para detectar y evitar fraudes; para publicidad; y para fines de investigación.

### **Aquí hay ejemplos de formas en que usamos su información:**

- Para proporcionar nuestros Productos y Servicios.
- Para contactarle.
- Para mejorar su experiencia y proteger los Productos y Servicios que ofrecemos. Esto incluye cosas como atención al cliente, seguridad de la red, verificación o autenticación de su identidad, detección de fraude, facturación y cobro, protección de sus cuentas financieras, autorización de transacciones y desarrollo de futuros Productos y Servicios.
- Para ayudarnos a planificar, implementar, mejorar, proteger y defender nuestra infraestructura de red, detectar y prevenir el fraude, y proteger nuestra propiedad y nuestros derechos legales.
- Para entender los Productos, Servicios y ofertas que usted y otros clientes de AT&T con los que llama, envía mensajes de texto e interactúa, podrían disfrutar más. No utilizamos el contenido de sus textos, correos electrónicos o llamadas para mercadeo o publicidad.
- Para crear experiencias atractivas y personalizadas y ofrecer Productos y Servicios nuevos o mejorados u ofertas. Esto se basa en cosas como la información que hemos recopilado y nuestra investigación, desarrollo y análisis.
- Para el apoyo y prestación de servicios de localización.
- Para el diseño y entrega de campañas de publicidad y mercadeo para usted y para otros, y para medir su efectividad. Consulte Opciones y Controles de Privacidad ([https://about.att.com/csr/home/privacy/full\\_privacy\\_policy.html#choice](https://about.att.com/csr/home/privacy/full_privacy_policy.html#choice)) para obtener más información sobre cómo se utiliza su información para programas de publicidad y mercadeo y sus opciones y controles para dicho uso.
- Para entregar o personalizar los productos y el contenido que ven los clientes, incluyendo anuncios y materiales de mercadeo.
- Para crear ideas globales de negocios y mercadeo, y ayudar a las compañías a desarrollar ideas globales para mejorar sus negocios (por ejemplo, para comercializar sus productos y servicios).
- Para prevenir e investigar actividades ilegales y violaciones de nuestros Términos, Políticas de uso y otras condiciones o restricciones de servicio.

### **Cómo compartimos la información del cliente**

- La compartimos con su permiso.
- La compartimos entre las compañías de AT&T.
- La compartimos con compañías o entidades que no pertenecen a AT&T, como se explica en esta Política. Para obtener más detalles sobre cómo se puede compartir su información para publicidad y mercadeo, consulte Opciones y Controles de Privacidad en ([https://about.att.com/csr/privacy/full\\_privacy\\_policy.html#choice](https://about.att.com/csr/privacy/full_privacy_policy.html#choice)).

**Compartir información entre las compañías filiales de AT&T:** Al igual que muchas grandes empresas, AT&T está compuesta por muchas compañías filiales. Nuestros Productos y Servicios son desarrollados, administrados, comercializados y vendidos por una variedad de compañías filiales. Compartimos información que puede identificarlo personalmente internamente entre nuestras compañías filiales, como Xandr, el grupo de compañías WarnerMedia y Cricket. Encontrará una lista de compañías filiales de AT&T en ([https://about.att.com/csr/home/privacy/full\\_privacy\\_policy/affiliates.html](https://about.att.com/csr/home/privacy/full_privacy_policy/affiliates.html)). Puede obtener más información sobre las compañías filiales de AT&T visitando [att.com](https://att.com). Para la información recopilada bajo esta Política, requerimos que la compañía filial proteja la información coherente con esta Política. También podemos combinar la información que identifica personalmente al cliente con los datos que provienen de una aplicación o filial que tiene una política de privacidad diferente. Cuando lo hacemos, nuestra Política se aplica al conjunto de datos combinados.

**Compartir información con compañías que no son de AT&T y que nos proporcionan servicios a nosotros o a los clientes:** Compartimos información que lo identifica personalmente con proveedores que realizan servicios para nosotros o que respaldan los Productos o Servicios que se le proporcionan, incluidos los servicios de mercadeo o entrega de anuncios. No requerimos consentimiento para compartir con nuestros proveedores para estos fines. No permitimos que esos proveedores utilicen su información para ningún otro propósito que no sea el de prestar esos servicios, y les exigimos que protejan la confidencialidad y seguridad de los datos que les facilitamos de una manera que sea consistente con esta Política.

**Compartir información con compañías que no son de AT&T para permitirle obtener servicios de terceros:** Podemos compartir información con compañías que no son de AT&T con el propósito de proporcionarle servicios como verificar o autenticar su identidad, detectar fraudes, proteger sus cuentas financieras y autorizar transacciones. Requerimos prueba de su consentimiento explícito antes de compartir su información que lo identifica personalmente para este propósito. No permitimos que esas compañías que no son de AT&T utilicen su información para ningún otro propósito que no sea el de prestar esos servicios, y les exigimos que protejan la confidencialidad y seguridad de los datos que les facilitamos de una manera que sea coherente con esta Política. En algunos casos, para facilitar estos programas, usaremos o compartiremos identificadores como su número de teléfono o número de cuenta. Estos identificadores solo se utilizan para la autenticación de la red, para detectar fraudes, para la verificación de identidad o para la vinculación de los dispositivos que posee para autenticarlo.

**Compartir información con otras compañías o entidades que no son de AT&T:** También hay veces en las que proporcionamos información que identifica personalmente al cliente a otras empresas y entidades, como agencias gubernamentales, agencias de crédito y agencias de recobro, sin su consentimiento explícito, pero donde la ley lo autorice o lo exija. Las razones para compartir la información incluyen:

- Cumplir con órdenes judiciales, citaciones, solicitudes legales de descubrimiento y de otra manera autorizada o requerida por la ley. Al igual que todas las compañías, la ley exige que proporcionemos información al gobierno y a las agencias de aplicación de la ley, así como a las partes en las demandas civiles. Se puede encontrar más información sobre esto en nuestro Informe de Transparencia (<https://about.att.com/csr/home/governance/transparency.html>).
- Detectar el fraude.
- Proporcionar u obtener el pago por su servicio.
- Enrutamiento de sus llamadas u otras comunicaciones.
- Garantizar las operaciones y la seguridad de la red.
- Notificar, responder o proporcionar información (incluyendo la información de localización) a una entidad gubernamental responsable en circunstancias de emergencia o en situaciones que impliquen peligro inmediato de muerte o lesiones físicas graves.
- Alertar al Centro Nacional de Menores Desaparecidos y Explotados sobre información relativa a pornografía infantil de la que tengamos conocimiento mediante la prestación de nuestros servicios.
- Hacer cumplir nuestros derechos legales, proteger nuestra red y propiedad o defendernos de reclamos legales.
- Cumplir con los requisitos legales para compartir los nombres, direcciones y números de teléfono de clientes que no son de teléfonos móviles con editores de guías telefónicas y servicios de información telefónica. Cumplimos con la solicitud de los clientes de números privados o no listados.

- Proporcionar información de nombre y número para el CallerID (identificador de llamadas) alámbrico y móvil y servicios relacionados como Call Trace (rastreo de llamadas). Esto significa que una persona que recibe una llamada puede ver el nombre y el número de la persona que llama.

**Compartir Informes de métricas con compañías que no son de AT&T:** A veces, los servicios que disfruta directamente de nosotros involucran a otras empresas. Es posible que paguemos a una red por los derechos para transmitir un evento deportivo o su programa favorito en nuestro servicio de televisión. Es posible que un anunciante nos pague para entregar un anuncio o que un cliente comercial nos pague para brindar un servicio a sus empleados. En tales casos, podemos utilizar o compartir información que no identifica personalmente a los clientes para proporcionar informes de métricas a nuestros clientes empresariales y proveedores de servicios. También podemos compartirla con compañías de publicidad y otras para entregar o evaluar la efectividad de las campañas publicitarias y de mercadeo.

**Compartir información para la investigación:** Podemos compartir información que no identifica al cliente personalmente con otras compañías y entidades para la investigación. Cuando compartimos esta información, requerimos que compañías y entidades se comprometan a no intentar ni a permitir que otras personas la utilicen para identificar a individuos. Nuestros acuerdos también evitarán que las empresas reutilicen o revendan la información, y requieren que la manejen de manera segura, de conformidad con esta Política.

**Compartir información para informes de investigación de medios agregados:** Compartimos información de visualización de TV y video, vinculada a identificadores que no lo identifican personalmente, con compañías de investigación de medios. Aquellas combinan estos datos con otra información para proporcionar servicios de análisis de audiencia sobre los programas que están viendo ciertos segmentos de audiencia. Requerimos que solo la utilicen para compilar informes agregados y para ningún otro propósito. También exigimos que las empresas se comprometan a que no intentarán identificar a ninguna persona utilizando esta información, y que la manejarán de una manera segura y coherente con esta Política.

**Compartir información con compañías filiales de AT&T y que no son de AT&T para programas de publicidad y mercadeo:** Podemos compartir información con compañías filiales de AT&T y con compañías que no pertenecen a AT&T para ofrecer o evaluar la efectividad de las campañas de publicidad y mercadeo como se describe en Opciones y Controles de Privacidad.

**Compartir información para apoyar los servicios de localización:** Los servicios de localización se basan en, utilizan o incorporan la ubicación de un dispositivo para proporcionar o mejorar el servicio. Los servicios de localización pueden recopilar y usar o compartir información de localización para impulsar las aplicaciones en su dispositivo (las que están precargadas o las que eligió descargar), como aplicaciones de mapas y tráfico u otros servicios de localización a los que se suscribe. AT&T no compartirá la información de su localización para los servicios de localización sin su consentimiento (ni con nosotros ni con una compañía que le brinde el servicio), excepto según lo exija la ley. Si compra servicios de localización de otra compañía, como un dispositivo de alerta médica, el uso o divulgación de la información de localización se rige por el acuerdo entre usted y el proveedor de servicios, incluida cualquier política de privacidad aplicable del proveedor de servicios, y no se rige por esta política de privacidad. En otros casos, por ejemplo, servicios de control parental, el titular de la cuenta de los servicios de localización, en lugar de un usuario, puede iniciar o suscribirse a los servicios de localización y proporcionar el consentimiento requerido.

**Divulgación de información que identifique personalmente a los suscriptores del servicio de televisión con protocolo de internet y por satélite en respuesta a una orden judicial:** En caso de que una entidad no gubernamental procure una orden judicial, AT&T está autorizada a divulgar información que identifique personalmente a un suscriptor del servicio de TV como resultado del uso que este le dé al servicio, siempre que antes se le haya notificado al suscriptor lo que está ocurriendo. En caso de que una entidad gubernamental procure una orden judicial, AT&T está autorizada a divulgar información que identifique personalmente a un suscriptor del servicio de TV como resultado del uso que este le dé al servicio de TV, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Un juez decide que la entidad gubernamental ha ofrecido pruebas claras y convincentes de que el sujeto de la información es razonablemente sospechoso de participar en actividades delictivas y que la información buscada sería una prueba sustancial en el caso; y
- La persona a quien refiere la información tiene la posibilidad de comparecer e impugnar la acusación de la entidad gubernamental; y
- Se haya notificado al suscriptor de acuerdo con lo dispuesto por la ley estatal correspondiente.

## Sus opciones y controles de privacidad

Usted puede Administrar sus opciones de privacidad sobre cómo nos comunicamos con usted y cómo usamos o compartimos su información en (<http://www.att.com/cmpchoice>). También tiene opciones sobre cómo ciertos terceros y anunciantes usan su información, incluida la forma en que usamos y compartimos su información para publicidad, mercadeo y análisis.

## Preferencias de comunicación

A veces tenemos ofertas o programas que podrían interesar a los clientes. Nos gustaría poder hablarles sobre estas ofertas y programas. El cliente puede decidir cómo lo hacemos. Puede excluirse de los programas de mercadeo y publicidad, pero aún así podremos comunicarnos con usted con mensajes de servicio y que no sean de mercadeo.

- **Correo electrónico:** Se puede excluir de los correos electrónicos de mercadeo utilizando nuestro darse de baja de correo electrónico en <https://myaccount.att.com/apps/eods/unSubscribePreferences.do>
- **Mensajes de texto:** Dese de baja de nuestros mensajes de texto de mercadeo respondiendo “stop” a cualquier mensaje de ese tipo.
- **Ventas por teléfono al consumidor:** Para solicitar ser eliminado de nuestras listas de ventas por teléfono, el cliente puede comunicarse con nosotros en el (800) 288.2020 (consumidor) o (800) 321.2000 (empresa), o enviar un correo electrónico a [privacypolicy@att.com](mailto:privacypolicy@att.com). También puede pedirle al representante de AT&T que lo elimine de nuestras listas de ventas por teléfono cuando reciba una llamada nuestra de mercadeo o promocional.
- **Venta por teléfono a compañías:** Cuando lo requieran las leyes y/o reglamentos locales, eliminaremos su información comercial de nuestras listas de telemercado a su solicitud.
- **Registro nacional de “No llamar”:** La Comisión Federal de Comercio mantiene el Registro Nacional de “No Llamar” en [donotcall.gov](http://donotcall.gov), y algunos estados de Estados Unidos pueden tener su propio Registro de “No Llamar”. Al incluir su número en estos registros, el cliente puede limitar las llamadas de venta de AT&T a ese teléfono.
- **Mensajes automatizados:** En algunos casos, pediremos su permiso al cliente para enviarle llamadas o mensajes automatizados a su teléfono móvil. Para excluirse de estas llamadas o mensajes, ir a Administrar sus opciones de privacidad (Manage Your Privacy Choices) en (<http://www.att.com/cmpchoice>). De acuerdo con lo requerido o permitido por la ley, incluso si el cliente opta por excluirse, podemos seguir contactándole con llamadas o mensajes automatizados al número de teléfono que emitimos para comunicarle ciertos mensajes informativos importantes sobre su servicio. Por ejemplo, es posible que tengamos que informarle sobre un problema con su servicio móvil.
- **Correo postal:** Se puede revisar nuestra Declaración de la Política que excluye el envío de correo a las residencias de los clientes en [https://about.att.com/csr/home/privacy/full\\_privacy\\_policy/att\\_consumer\\_marketing.html](https://about.att.com/csr/home/privacy/full_privacy_policy/att_consumer_marketing.html) y limitar las ventas a domicilio por correo postal. El cliente continuará recibiendo facturas, avisos legales, actualizaciones de productos y otra correspondencia similar, y es posible que también siga recibiendo correspondencia sobre determinadas promociones.

## Opciones sobre cómo usamos y compartimos su información para publicidad, mercadeo y análisis


Tiene opciones sobre si su información se usa o comparte en nuestros programas que le proporcionan mercadeo y publicidad adaptada a sus intereses y para análisis agregados. Como su proveedor de servicios de comunicaciones e internet, nuestra recopilación y uso de información opera independientemente en muchos casos de los controles y configuraciones de usuario en su dispositivo, a través de su sistema operativo o en sitios web o aplicaciones de terceros.

**Publicidad conductual en línea:** La publicidad conductual en línea es publicidad automatizada y personalizada que se ve al usar servicios en línea, como anuncios en aplicaciones móviles o en sitios web. Esos anuncios se le ofrecen según las inferencias sobre sus intereses. Esos intereses se determinan a partir de los datos recopilados sobre usted, ya sea por AT&T u otras partes.

- Trabajamos con compañías publicitarias que pueden ofrecer anuncios por nosotros, y por otros, a través de su uso de los servicios en línea. Estas compañías pueden usar cookies, identificadores de publicidad móvil y otras tecnologías para recopilar información sobre el uso que hace el cliente de nuestros sitios web y otros sitios web. Esta información se puede

utilizar para, entre otras cosas, analizar y realizar un seguimiento de las actividades en línea y ofrecer anuncios y contenido adaptados a los intereses de los clientes como parte de nuestros programas publicitarios, como la Publicidad pertinente.

- Los clientes se pueden excluir de la publicidad conductual en línea de las compañías que participan en la Alianza de Publicidad Digital (<http://www.aboutads.info/>) accediendo a su Página de elección del consumidor (<http://www.aboutads.info/choices/#completed>) o

seleccionando este icono  cuando lo vean en un anuncio en línea.

**Publicidad pertinente y Publicidad pertinente mejorada:** Ambas usan información para publicar anuncios, que creemos que podrían ser del interés del cliente, en sitios web, programación de TV y video, aplicaciones y otras propiedades, sitios o servicios.



- **Publicidad pertinente:** Este programa se utiliza para adaptar los anuncios que ve el cliente para que coincidan con sus intereses. No ofrece más publicidad, simplemente significa que es más probable que los anuncios que ve cliente sean más pertinentes para él. Si no desea recibir Publicidad pertinente, puede optar por no participar en Administrar sus opciones de privacidad.
  - **Información que utilizamos para la Publicidad pertinente:** En este programa, usamos información sobre el uso que los clientes hacen de nuestros Productos y Servicios, información que obtenemos de compañías como nuestros socios publicitarios, e información demográfica como código postal y rango de edad para ofrecer o evaluar la eficacia de la publicidad y campañas de mercadeo. Usamos la información que recopilamos sobre usted, como su visualización de TV, su localización o información sobre las aplicaciones que usa o los sitios web que visita para colocarlo en categorías demográficas o de interés como “entusiasta del deporte” o “amante del café”. No utilizamos información confidencial, como registros de afecciones o diagnósticos médicos o cuentas financieras para orientar los anuncios. No utilizamos ni compartimos el contenido de sus textos, correos electrónicos o llamadas para mercadeo y publicidad. Tampoco usamos ni compartimos la información que usted proporciona a sitios web encriptados.
  - **Información que compartimos en la Publicidad pertinente:** Es posible que compartamos información no confidencial, como información de su dispositivo, información de compañías como nuestros socios publicitarios e información demográfica como su rango de edad, sexo y código postal. Podemos compartir esta información con terceros, como anunciantes, programadores y redes, redes sociales, empresas de análisis, redes publicitarias y otras compañías similares que participan en la creación y entrega de anuncios. Cuando compartimos esa información, la combinamos con un identificador como un ID de dispositivo o un ID de publicidad (como el ID de publicidad de Apple o Android).
  - **Información que no compartimos en la Publicidad pertinente:** No compartimos información acerca de la navegación web individual o de los programas de televisión que ve el cliente. Tampoco compartiremos la localización exacta del dispositivo del cliente, la Información de la red de propiedad exclusiva del cliente, número de Seguro Social, fecha de nacimiento completa, información de tarjeta de crédito o número de licencia de manejar. Cuando compartimos información con terceros, no compartimos el nombre del cliente ni lo identificamos con nada que no sea un identificador como un ID de dispositivo o ID de publicidad.
- **Publicidad pertinente mejorada:** Este programa de inclusión personaliza aún más los anuncios que ve el cliente. Con su consentimiento explícito previo, este programa nos permite usar y compartir información adicional con fines publicitarios y de mercadeo. Consulte los Términos y Condiciones de la Publicidad Pertinente Mejorada en (<https://www.att.com/legal/terms.enhancedRelevantAdvertising.html>) para más detalles. Para participar en la Publicidad pertinente mejorada o cambiar su elección anterior, vaya a Administrar sus opciones de privacidad.

### **Mercadeo y análisis externos:**

Podemos usar o compartir información que no lo identifique personalmente para ayudar a nuestros clientes comerciales a desarrollar ideas globales que mejoren sus negocios. Esta información puede combinarse con otra información, como información demográfica o un identificador como una ID de dispositivo o ID de anuncio. Exigimos que su información se use solo para desarrollar ideas globales que mejoren los productos y servicios. Además, exigimos a cualquiera que reciba esta información que acepte que solo la usará para ideas globales, no intentará identificar a ninguna persona o dispositivo que use esta información, y la manejará de manera segura, de acuerdo con esta Política.

Si el cliente no desea que su información se incluya en los Informes Analíticos y de Mercadeo Externos, puede ir a Administrar sus opciones de privacidad.

### **Otras opciones**

- **Información de Red de Propiedad Exclusiva del Cliente:** El cliente se puede excluir o ir a [att.com/cpni/optout](https://att.com/cpni/optout) para obtener más información acerca de la Información de Red de Propiedad Exclusiva del Cliente y sus opciones acerca del uso que hacemos de esa información con fines de mercadeo.
- **DIRECTV Puerto Rico:** Los clientes de DIRECTV en Puerto Rico pueden ejercer y gestionar sus elecciones visitando <https://www.directvpr.com/Midirectv/ingresar> o llamando al (787) 776.5252.
- **Publicidad en el portal web de AT&T para consumidores (Currently):** Opte por no recibir publicidad basada en intereses al usar nuestros servicios del portal Currently de compañías que participan en la Alianza de publicidad digital (<http://www.aboutads.info/>) yendo a su Página de opciones del consumidor o seleccionando este icono  cuando lo vea en un anuncio en línea. Esto abarca el correo electrónico de att.net y también el portal Currently.
- **Publicidad conductual en línea por parte de los Participantes de la industria:** De conformidad con los principios autorregulatorios de la industria, los clientes se pueden excluir de la publicidad conductual en línea de las compañías que participan en la Alianza de Publicidad Digital (<http://www.aboutads.info/>) accediendo a su Página de elección del consumidor o seleccionando este icono  cuando lo vean en un anuncio en línea. Para limitar la recopilación de datos en sitios web que puedan utilizarse para publicidad, el cliente puede administrar las cookies y otras tecnologías similares en su computadora ([https://about.att.com/csr/home/privacy/full\\_privacy\\_policy.html#](https://about.att.com/csr/home/privacy/full_privacy_policy.html#)). Si cambia de computadoras, dispositivos o navegadores web o si elimina cookies, tendrá que volver a excluirse. Téngase en cuenta que nuestra recopilación de información de navegación web funciona independientemente de la configuración de privacidad del navegador web del cliente con respecto a las cookies y la navegación privada. Además, no respondemos en este momento a señales de No rastrear ni a señales similares. Puede administrar el uso que hace AT&T de la información de navegación web en Administrar sus opciones de privacidad.
- **Error Assist del sistema de nombres de dominio:** Una descripción del programa y nuestras opciones sobre cómo usamos su información se pueden encontrar en Administrar sus opciones de privacidad.
- **Servicios de terceros:** Una descripción del programa y nuestras opciones sobre cómo usamos su información se pueden encontrar en Administrar sus opciones de privacidad.
- **AT&T Call Protect:** También puede registrarse en AT&T Call Protect en <https://www.att.com/features/security-apps.html> para bloquear automáticamente posibles llamadas fraudulentas, ver advertencias de llamadas sospechosas de spam, agregar llamadas no deseadas a su lista de bloqueo personal y ayudar a proteger su teléfono contra malware, virus y amenazas del sistema.

### **Seguridad**

Trabajamos duro para proteger los datos del cliente usando un rango de controles de seguridad tecnológicos y organizacionales.

Mantenemos y protegemos la seguridad del equipo de almacenamiento de computadora y de red, y usamos procedimientos de seguridad que requieren que los empleados se autenticuen para acceder a datos confidenciales. También limitamos el acceso a la información personal solo a aquellos con trabajos que



requieren tal acceso. Requerimos que las personas que llaman y usuarios en línea se autenticuen antes de proporcionar información de la cuenta.

Sin embargo, ninguna medida de seguridad es perfecta. No podemos garantizar que la información de los clientes no sea revelada nunca de manera inconsistente con esta Política. Si se produjera un incumplimiento, lo notificaríamos al cliente según lo requiera la ley aplicable.

### **Almacenamiento, transferencia, retención y precisión de datos**

Tomamos medidas para garantizar que los datos se procesan de acuerdo con esta Política y con los requisitos de la legislación aplicable del país del cliente y de los países adicionales donde los datos se procesan posteriormente.

Los datos que recopilamos pueden ser procesados y almacenados en Estados Unidos o en otros países donde nosotros o nuestras filiales o nuestros proveedores de servicios procesamos los datos.

Cuando transferimos datos personales del Espacio Económico Europeo a otros países, utilizamos una variedad de mecanismos legales para ayudar a asegurar que todas las leyes, derechos y regulaciones aplicables sigan protegiendo los datos de nuestros clientes.

Conservamos la información de nuestros clientes siempre y cuando la necesitemos para fines comerciales, fiscales o legales. Después de eso, la destruimos haciendo que sea ilegible o indescifrable.

¿Necesita el cliente actualizar su información? Nos complacerá ayudarle a revisar y corregir la información que tenemos sobre su cuenta y sus registros de facturación. Para obtener más información, consultar la sección Contáctenos de esta Política.

### **Otra información de privacidad**

#### **Cambios en la propiedad o en la Política**

La información sobre nuestros clientes y usuarios, incluida la información de identificación personal, se puede compartir y transferir como parte de cualquier fusión, adquisición, venta de activos de la compañía o transición del servicio a otro proveedor. Esto también se aplica en el caso improbable de insolvencia, quiebra o administración judicial.

Podemos actualizar esta Política según sea necesario para reflejar los cambios que realicemos y para satisfacer los requisitos legales. Publicaremos un aviso destacado de cambios sustanciales en nuestros sitios web. Daremos un aviso razonable antes de que surtan efecto los cambios sustanciales.

#### **Información específica para niños**

AT&T no recopila a sabiendas información de identificación personal de menores de 13 años a menos que primero obtenga el permiso del padre o tutor legal del menor. A menos que tengamos el consentimiento de los padres, no contactaremos a un niño menor de 13 años con fines de mercadeo.

Si crea una subcuenta de correo electrónico de AT&T para un niño menor de 13 años, entonces con su permiso explícito, recopilaremos el nombre de su hijo, "apodos y alias", dirección de correo electrónico alternativa, fecha de nacimiento, sexo y código postal. Utilizamos la información recopilada en las subcuentas para crear y mantener esas cuentas, para investigación, para personalizar la publicidad y el contenido que se ve en nuestras páginas, y para otros fines de mercadeo. Su hijo puede usar su dirección de correo electrónico y contraseña de AT&T para iniciar sesión en sitios web y servicios en línea proporcionados por nosotros, como uverse.com. Nosotros y nuestros socios publicitarios podemos recopilar, usar o compartir información sobre los clientes que inician sesión en esos sitios tal como se describe en la Información que recopilamos, cómo recopilamos su información, cómo usamos su información y cómo compartimos sus secciones de información de esta Política. La opción de darse de baja de la publicidad conductual en línea de socios publicitarios que recopilan información de nuestros sitios y participan en la Alianza de publicidad digital está disponible en <http://optout.aboutads.info/?c=2&lang=EN>.

Usted o su hijo pueden revisar, editar, actualizar y eliminar información relacionada con la subcuenta de su hijo y, si ya no desea que su hijo tenga dicha cuenta, puede revocar su consentimiento en cualquier momento, iniciando sesión para administrar su cuenta en <https://www.att.com/olam/loginAction.olamexecute?actionType=manage>

Puede enviarnos un correo electrónico a [privacypolicy@att.com](mailto:privacypolicy@att.com), llamarnos al (800) 495.1547 o escribirnos a AT&T Privacy Policy, Chief Privacy Office, 208 S. Akard, Room 2100, Dallas, TX 75202 si tiene alguna pregunta o inquietud sobre nuestra política de privacidad en relación con los menores.

La información recopilada de dispositivos o servicios comprados por suscriptores adultos que son utilizados por menores sin nuestro conocimiento será tratada como información del adulto bajo esta Política.

Hemos desarrollado herramientas de seguridad y control, recursos expertos y consejos diseñados para ayudar a manejar las opciones tecnológicas y abordar las preocupaciones de seguridad en línea. Vaya a AT&T Secure Family en <https://www.att.com/features/secure-family.html>.

### **Sus Derechos de Privacidad de California y otra información para nuestros clientes de California**

Cumplimos con los requisitos legales especiales para los residentes de California asociados con el acceso, la eliminación y la venta o el intercambio de datos de los residentes y la aplicación de avisos de no seguimiento.

**Recopilación de datos del sitio web:** No permitimos, con conocimiento, que otras partes recopilen información de identificación personal sobre las actividades en línea de nuestros clientes con el tiempo y en sitios web de terceros para su propio uso cuando nuestros clientes utilizan nuestros sitios web y servicios, a menos que tengamos su consentimiento.

**Aviso de No rastrear:** Actualmente no respondemos a No rastrear ni a señales similares. Ir a **Todo acerca de No rastrear** (<http://www.allaboutdnt.com/>) para obtener más información.

Los clientes de California tienen el derecho, ([https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes\\_displaySection.xhtml?sectionNum=1798.83.&lawCode=CIV](https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?sectionNum=1798.83.&lawCode=CIV)) en ciertas circunstancias, a solicitar información sobre si una compañía ha revelado información personal a terceros para fines de mercadeo directo. El cliente tiene el derecho de optar a que no divulguemos su información a terceros para sus propósitos de mercadeo. Para obtener más información, ir a Administrar sus opciones de privacidad.

### **Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA)**

**La Información personal según CCPA** (CCPA PI, por sus siglas en inglés) está definida por la ley de California como información que identifica, se relaciona con, describe, puede asociarse con, o podría estar razonablemente vinculada, directa o indirectamente, con consumidores u hogares de California.

### **La información que recopilamos y compartimos**

Queremos brindarle la información sobre cómo ejercer los derechos relacionados con CCPA PI. Aquí hay información sobre CCPA PI que hemos recopilado y compartido sobre los consumidores durante el año pasado.

### **Información que recopilamos de los consumidores**

La CCPA identifica una serie de categorías de CCPA PI. En el año anterior a la fecha en que se emitió esta política, recopilamos estas categorías de CCPA PI:

- Dirección y otros identificadores, como nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico, nombre de cuenta, número de Seguro Social, número de licencia de manejar, número de pasaporte u otros identificadores similares.
- Identificadores únicos y en línea asociados con información personal, dirección IP, ID de dispositivo u otros identificadores similares.
- Información comercial, como registros de propiedad personal, productos o servicios comprados, obtenidos o considerados, u otras historias o tendencias de compra o consumo.
- Internet, juegos u otra información de actividad de red electrónica, como el historial de navegación, el historial de búsqueda y la información sobre la interacción de un individuo con un sitio web, aplicación o anuncio de Internet.
- Información profesional o educativa.
- Metraje de video (p. ej., CCTV); Grabaciones de audio; Fotografías; Información del calendario.
- Información de localización (ver más arriba).
- En actividades de juego o visualización en línea (p. ej., videos vistos, páginas vistas).
- Inferencias extraídas de CCPA PI, como perfiles individuales, preferencias, características, comportamientos.

### **Recopilamos las anteriores categorías de CCPA PI para los siguientes propósitos:**

- Realización de servicios en nombre de la empresa, como servicio al cliente, procesamiento o cumplimiento de pedidos y procesamiento de pagos.
- Auditoría de transacciones de clientes.
- Fraude y prevención del delito.
- Errores de depuración en sistemas.
- Mercadeo y publicidad.
- Investigación interna, análisis y desarrollo, p. ej., análisis de preferencias del usuario.
- Desarrollo, mantenimiento, aprovisionamiento o actualización de redes, servicios o dispositivos.

### **Recopilamos las anteriores categorías de CCPA PI de las siguientes fuentes:**

- Directamente de usted, como información de contacto y facturación e interacciones de servicio al cliente.
- Generada por su uso de nuestros servicios, como información técnica, de equipos y de uso.
- Sitios de redes sociales y otras plataformas en línea.
- Otras empresas, como proveedores, empresas de marketing y otras empresas de AT&T.
- Fuentes disponibles públicamente, como registros públicos.

### **Información que compartimos sobre los consumidores**

En el año anterior a la fecha de emisión de esta política, compartimos estas categorías de CCPA PI con entidades que nos brindan servicios, como el procesamiento de su factura:

- Dirección y otros identificadores, como nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico, nombre de cuenta, número de Seguro Social, número de licencia de manejar, número de pasaporte u otros identificadores similares.
- Identificadores únicos y en línea, dirección IP, ID de dispositivo u otros identificadores similares.
- Información comercial, como registros de propiedad personal, productos o servicios comprados, obtenidos o considerados, u otras historias o tendencias de compra o consumo.
- Internet, juegos u otra información de actividad de red electrónica, como el historial de navegación, el historial de búsqueda y la información sobre la interacción de un individuo con un sitio web, aplicación o anuncio de Internet.
- Información profesional o educativa.
- Metraje de video (p. ej., CCTV); Grabaciones de audio; Fotografías; Información del calendario.
- Información de localización (ver más arriba).
- En actividades de juego o visualización en línea (p. ej., videos vistos, páginas vistas).
- Inferencias extraídas de CCPA PI, como perfiles individuales, preferencias, características, comportamientos.

Es posible que hayamos compartido cada una de las categorías anteriores de CCPA PI con las siguientes categorías de terceros que realizan servicios en nuestro nombre:

- Empresas de entrega de productos y servicios.
- Empresas de servicios de marketing.
- Empresas de almacenamiento en la nube.
- Agencias de informes crediticios.
- Empresas de facturación y procesamiento de pagos.
- Entidades de prevención del fraude.
- Empresas analíticas.

El CCPA define “venta” de manera muy amplia e incluye compartir CCPA PI para cualquier cosa de valor. De acuerdo con esta definición amplia, en el año anterior a la fecha en que se emitió esta política, puede haber ocurrido una ‘venta’ de las siguientes categorías de CCPA PI:

- Dirección y otros identificadores, como nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico, nombre de cuenta u otros identificadores similares.
- Identificadores únicos y en línea, dirección IP, ID de dispositivo asociados con la visualización de televisión u otros identificadores similares.
- Información comercial, como registros de propiedad personal, productos o servicios comprados, obtenidos o considerados, u otras historias o tendencias de compra o consumo.

- Internet, juegos u otra información de actividad de red electrónica, como el historial de navegación, el historial de búsqueda y la información sobre la interacción de un individuo con un sitio web, aplicación o anuncio de Internet.
- Información de localización (ver más arriba).
- Inferencias extraídas de CCPA PI, como perfiles individuales, preferencias, características, comportamientos.

Es posible que hayamos vendido cada una de las categorías anteriores de CCPA PI a las siguientes categorías de terceros:

- Proveedores de analítica y medición.
- Empresas involucradas en marketing y publicidad.
- Otras empresas de AT&T.

### **Su derecho a solicitar la divulgación de la información que recopilamos y compartimos sobre usted**

Nos comprometemos a garantizar que sepa qué información recopilamos. Puede solicitarnos la siguiente información:

- Las categorías y datos específicos de su CCPA PI que hemos recopilado.
- Las categorías de fuentes de las cuales se recopiló su CCPA PI.
- Los propósitos para recopilar o vender su CCPA PI.
- Las categorías de terceros con quienes compartimos su CCPA PI.

También nos comprometemos a garantizar que sepa qué información compartimos sobre usted. Puede enviarnos una solicitud para obtener la siguiente información adicional:

- Las categorías de CCPA PI que hemos vendido sobre usted, las categorías de terceros a quienes hemos vendido ese CCPA PI y la categoría o categorías de CCPA PI vendidas a cada tercero.
- Las categorías de CCPA PI que hemos compartido con los proveedores de servicios que nos prestan servicios, como el procesamiento de su factura; las categorías de terceros a quienes hemos divulgado la CCPA PI; y la categoría o categorías de CCPA PI divulgadas a cada tercero.

Para ejercer su derecho a solicitar la divulgación de su CCPA PI que recopilamos o compartimos, o bien visite (<https://about.att.com/csr/home/privacy/StateLawApproach/ccpa.html>) o contáctenos en el 866-385-3193. Estas solicitudes de divulgación son generalmente gratuitas.

### **Su derecho a solicitar la eliminación de CCPA PI**

Si lo solicita, eliminaremos el CCPA PI que hemos recopilado sobre usted, excepto en situaciones en que esa información sea necesaria para que podamos: proporcionarle un bien o servicio que solicitó; ejecutar un contrato que celebramos con usted; mantener la funcionalidad o seguridad de nuestros sistemas; cumplir o ejercer los derechos previstos por la ley; o usar la información internamente de manera que sea compatible con el contexto en el que nos proporcionó la información, o que esté razonablemente alineada con sus expectativas en función de su relación con nosotros.

Para ejercer su derecho a solicitar la eliminación de su CCPA PI, o bien visite su página de CCPA o contáctenos en el 866-385-3193. Las solicitudes de eliminación de su CCPA PI son generalmente gratuitas.

### **Su derecho a pedirnos que no vendamos su CCPA PI**

Siempre puede decirnos que no vendamos su CCPA PI visitando nuestra página de CCPA o contactándonos en el 866-385-3193.

Una vez que recibamos y verifiquemos su solicitud, no venderemos su CCPA PI a menos que luego nos permita hacerlo. Podemos solicitar su permiso para reanudar la venta de su CCPA PI en una fecha posterior, pero esperaremos al menos 12 meses antes de hacerlo.

### **Verificación de identidad: solicitudes de acceso o eliminación**

**Cuenta protegida con contraseña.** Si mantiene una cuenta protegida por contraseña con nosotros, en la mayoría de los casos puede enviar una solicitud de acceso o eliminación autenticándose con una contraseña como lo haría cuando accede a su cuenta (consulte las excepciones a continuación). Tendrá que autenticarse nuevamente para acceder a sus datos o enviar su solicitud de eliminación.

**Ex titulares de cuentas, no titulares de cuentas (sin una cuenta protegida con contraseña) y también cuentas FirstNet, Prepago y .net.** Si no tiene una cuenta protegida con contraseña, o tiene una cuenta FirstNet, prepago o .net, le pediremos que verifique su identidad mediante nuestro proceso de verificación móvil. Este proceso captura una imagen de su documento de identidad, como su licencia de conducir, y la compara con una foto propia que envíe. Solo usaremos esta información para verificar su identidad. La eliminaremos después de que expire el tiempo permitido por la CCPA para procesar y responder a su solicitud.

Si no podemos verificar su identidad, no podremos responder a su solicitud. Le notificaremos con la explicación.

### **Agentes autorizados**

Puede designar un agente autorizado para enviar solicitudes en su nombre. Su agente necesitará un poder legal válido o un permiso por escrito firmado por usted. Si el agente depende de un permiso por escrito, necesitaremos verificar la identidad del agente. También podemos comunicarnos con usted directamente para confirmar el permiso. Su agente autorizado puede enviar sus solicitudes llamándonos al 866-385-3193.

### **No nos importa si ejerce sus derechos de datos**

Estamos comprometidos a proporcionarle control sobre su CCPA PI. Si ejerce alguno de estos derechos explicados en esta sección de la Política de privacidad, no lo perjudicaremos. No se le negarán ni cobrarán precios o tarifas diferentes por bienes o servicios ni se le proporcionará un nivel o calidad diferente de bienes o servicios.

### **Consumidores menores de 16 años**

A la fecha de vigencia de esta política, no tenemos conocimiento real de que vendamos CCPA PI de consumidores menores de 16 años. Si recopilamos CCPA PI que sabemos que es de un niño menor de 16 años, no venderemos esa información a menos que recibamos un permiso afirmativo para ello. Si un niño tiene entre 13 y 16 años de edad, el niño puede proporcionar ese permiso.

Cualquier cliente que desee solicitar más información sobre nuestro cumplimiento con estos requisitos, o que tenga preguntas o inquietudes sobre nuestras prácticas y políticas de privacidad, puede enviarnos un correo electrónico a [privacypolicy@att.com](mailto:privacypolicy@att.com), o escribirnos a AT&T Privacy Policy, Chief Privacy Office, 208 S. Akard, Room 2100, Dallas, TX 75202.

### **Información de Red de Propiedad Exclusiva del Cliente (CPNI)**

CPNI es nuestra información sobre sus servicios de telecomunicaciones y VoIP (teléfono de Internet), incluidos los planes a los que se suscribe, cómo utiliza estos servicios y la información de facturación. (Su número de teléfono, nombre y dirección no se consideran CPNI.) Usamos CPNI internamente y lo compartimos fuera de AT&T solo cuando cumplimos con las regulaciones y órdenes aplicables de la Comisión Federal de Comunicaciones.

No compartimos CPNI con nadie fuera de las filiales de AT&T definidas anteriormente o con nuestros agentes o proveedores autorizados sin su consentimiento, con las siguientes excepciones autorizadas: Órdenes judiciales; según lo autorice la ley; detección de fraude; para proporcionar su servicio y enrutar sus llamadas; para operaciones de red y seguridad; información agregada (agrupada) e información que no lo identifica personalmente.

Usamos la CPNI internamente. Podemos compartir la información sobre nuestros clientes entre las filiales de AT&T y nuestros agentes para ofrecer servicios nuevos o mejorados o promociones. También podemos usar la CPNI con el propósito de convertirla en datos agregados o información que no identifican personalmente.

Es su derecho y nuestro deber bajo la ley federal proteger la confidencialidad de su CPNI.

Si el cliente no desea que AT&T use su CPNI internamente para cosas como ofertas, esto es lo que puede hacer:

- Darse de baja en [att.com/cpni/optout](http://att.com/cpni/optout).
- Llamarnos al (800) 315.8303, a cualquier hora del día, y seguir las instrucciones.
- Hablar con un representante de servicio en el (800) 288.2020 (consumidor) o (800) 321.2000 (empresa).

Si el cliente elige restringir nuestro uso de su CPNI, ello no afectará a ninguno de sus servicios. Se puede cambiar de opinión en cualquier momento acerca de permitirnos usar o no usar el CPNI. Si el cliente restringe el uso de su CPNI, todavía recibirá mercadeo de nosotros, pero no provendrá del uso de la CPNI.

### **Cómo ponerse en contacto con nosotros sobre esta Política**

Se puede poner en contacto con nosotros en cualquiera de estas direcciones para cualquier pregunta sobre esta Política.

- Nos puede enviar un correo electrónico a [privacypolicy@att.com](mailto:privacypolicy@att.com).
- Nos puede escribir a AT&T Privacy Policy, Chief Privacy Office, 208 S. Akard, Room 2100, Dallas, TX 75202.

Para preguntas no relacionadas con la privacidad, vaya al enlace “Contáctenos” al pie de cualquier página de att.com. También puede acceder a su cuenta en línea desde la esquina superior derecha de nuestra página principal en att.com para ver opciones de servicio adicionales.

Si tiene una inquietud no resuelta de privacidad o uso de datos que no hemos abordado satisfactoriamente, comuníquese con nuestro proveedor externo de resolución de controversias con sede en los EE. UU. (sin cargo) en <https://feedback-form.truste.com/watchdog/request>. Si no está satisfecho con nuestra resolución de cualquier controversia, incluso con respecto a la privacidad o el uso de datos, revise una descripción de nuestros procedimientos de resolución de controversias en <http://www.att.com/disputeresolution>.

También tiene la opción de presentar una queja ante la Oficina de Protección al Consumidor de la FTC, utilizando un formulario en línea (<https://www.ftccomplaintassistant.gov/>) o llamando al número gratuito 877.FTC.HELP ((877) 382.4357; TTY: (866) 653.4261). También pueden estar disponibles para usted otros derechos y recursos bajo las leyes federales u otras leyes aplicables.

Si el cliente es un suscriptor de TV por satélite, también tiene ciertos derechos bajo la Sección 338 (i) de la Ley Federal de Comunicaciones.

Los números de contacto del servicio al cliente se pueden encontrar en att.com.

### **Aceptación del servicio 911**

Limitaciones del servicio 911. El servicio AT&T U-verse Phone, que se proporciona a través de voz sobre IP, no es lo mismo que el servicio de telefonía fija tradicional, y puede brindarse a su dispositivo a través de una conexión cableada de banda ancha o Wi-Fi en lugar de la conexión inalámbrica utilizada por los teléfonos celulares. El servicio 911 no funciona igual que con los teléfonos fijos tradicionales. Usted acepta informar a toda persona que pueda usar su servicio U-verse Phone acerca de las limitaciones del servicio 911. AT&T no ofrece ninguna garantía de que el acceso al 911 será ininterrumpido, oportuno, seguro o sin errores. El servicio 911 está disponible solo en su dirección de servicio mientras esté conectado a un iNID o WG configurado (y a un ONT correctamente activado y configurado, si corresponde) y después de que el servicio U-verse Phone se haya activado correctamente. El servicio 911 no funcionará si su servicio U-verse Phone no funciona o si no se configuró correctamente o si hay un corte de energía o de red, falla de conexión de banda ancha, si su servicio ha sido desconectado o suspendido, su plan de servicio de datos subyacente ha caducado o ha sido alterado o afectado. Después de un corte de energía, es posible que deba reiniciar o reconfigurar su Equipo para que el servicio 911 funcione. AT&T le recomienda encarecidamente que mantenga, en todo momento, un medio alternativo para tener acceso al servicio 911, como un teléfono celular. AT&T no es responsable de ninguna pérdida incurrida debido a la incapacidad de marcar el 911 o de acceder al personal del servicio de emergencia por cualquier motivo. Y acepta defender, indemnizar y eximir de responsabilidad a AT&T y sus subsidiarias, filiales, directivos, agentes, directores, empleados y proveedores de servicios por cualquier reclamo de usted o de cualquier otra persona relacionado de alguna manera con el servicio 911.

### **Información sobre el respaldo de batería**

Su servicio telefónico necesita la energía eléctrica de su casa para funcionar. Se puede comprar un respaldo de batería opcional para mantener el servicio telefónico funcionando hasta 24 horas en caso de un corte de energía. Esto mantendrá su servicio telefónico disponible para las llamadas al 911. Si tiene una unidad de respaldo de batería compatible al momento de la instalación del servicio, AT&T la instalará sin cargo. Tendrá que respaldar su portal Wi-Fi® y su terminal para red de fibra óptica (si se proporciona). Si está usando un teléfono inalámbrico, este no funcionará durante un corte de energía; podría necesitar un respaldo de batería

u otra fuente de energía aparte. Es su responsabilidad mantener/reemplazar su respaldo de batería. Para obtener información detallada sobre el reemplazo de batería de 24 horas, pruebas, almacenamiento, uso del teléfono inalámbrico, limitaciones del servicio, compras y garantías, visítenos en [att.com/batterybackup](http://att.com/batterybackup) o llámenos al número de atención al cliente que figura en su factura.

Para algunos apartamentos y otros edificios de varias unidades, el servicio telefónico, incluido el servicio 911, dejará de estar disponible después de aproximadamente 4 a 8 horas durante un corte de energía, incluso si compra baterías capaces de alimentar durante más tiempo el equipo que AT&T le ha suministrado. Esto ocurre cuando cierto equipo de la red de AT&T necesario para proporcionar servicio telefónico al edificio se encuentra dentro del edificio. Normalmente, AT&T usa generadores diésel portátiles para alimentar este equipo durante más de 4-8 horas en caso de un corte de energía; sin embargo, cuando este equipo se encuentra en el interior, no se puede conectar a un generador portátil por razones de seguridad. Si vive en uno de estos edificios, su servicio telefónico, incluido el servicio 911, dejará de funcionar después de aproximadamente 4 a 8 horas, incluso si tiene energía de respaldo de batería de mayor duración para el equipo que proporciona servicio a su unidad. Se puede encontrar una lista de estos edificios en <https://www.att.com/esupport/article.html#!/u-verse-voice/KM1076505?gsi=3jjhrr>. Si vive en uno de estos edificios, aún puede comprar un respaldo de batería opcional que dure de 4 a 8 horas. Para obtener más información, visite [att.com/batterybackup](http://att.com/batterybackup). Además, AT&T recomienda encarecidamente que tenga otros medios para comunicarse con el 911, como un teléfono móvil, para usar durante cortes de energía que excedan las 4-8 horas.

©2021 AT&T Intellectual Property. Todos los derechos reservados. AT&T y el logotipo del Globo son marcas registradas de AT&T Intellectual Property.

ATT130721062-10 (AR 1/21)