

## Acuerdo del suscriptor de servicios para pequeñas empresas

### 1. Introducción.

Este Acuerdo del suscriptor de servicios para pequeñas empresas (Small Business Services Subscriber Agreement, "SBSSA") se aplica a los clientes de Astound Business Solutions, LLC y sus filiales (en su conjunto, "Astound") que son pequeñas y medianas empresas o PyMES. Entre las filiales de Astound se incluyen, solo como ejemplo, RCN Telecom Services, LLC; Grande Communications Networks, LLC; Wave Business Solutions, LLC y enTouch Systems, Inc. Astound ofrece servicios de acceso a Internet, servicios telefónicos y servicios de video de clase empresarial (cada uno de ellos un "Servicio" y, en su conjunto, los "Servicios") a sus pequeñas y medianas empresas clientes. Este SBSSA se aplica al uso que usted haga de dichos Servicios, de manera adicional y en conjunto con los términos y condiciones de los términos y condiciones del Formulario de pedido, la Solicitud de servicio, el Acuerdo de pedido de servicio o cualquier otro documento de pedido que haya firmado al solicitar sus Servicios a Astound (cada uno de ellos un "Formulario de pedido"). En su conjunto, este SBSSA y su o sus Formularios de pedido constituyen su "Acuerdo" con Astound. El uso que usted haga de los Servicios de Astound constituye su aceptación y acuerdo para cumplir con las disposiciones de su Acuerdo. Usted es el responsable de garantizar que sus empleados, contratistas, agentes y todos los demás usuarios finales de sus Servicios cumplan con su Acuerdo.

Usted reconoce y acepta expresamente que los Servicios que recibe de Astound en virtud de su Acuerdo son exclusivamente para uso y beneficio suyos. Sus empleados, contratistas, agentes y demás personas que trabajan para usted en su centro de servicios son usuarios finales autorizados de sus Servicios. Ninguna otra persona tiene permitido el uso de sus Servicios. Usted acepta que no permitirá que ningún tercero use sus Servicios. Usted acepta que no utilizará los Servicios para fines comerciales que compitan con los negocios de Astound (p. ej., utilizar los Servicios para vender servicios de acceso a Internet, servicios de transporte de datos punto a punto, servicios VoIP, etc., a terceros dentro del área de servicios de Astound). Usted acepta que utilizará sus Servicios solo para fines legítimos y que su uso de los Servicios cumplirá en todo momento con los preceptos de la ley aplicable.

### 2. Otros documentos rectores.

Además de los términos de su Acuerdo, su uso de los Servicios también está sujeto y se rige por la Política de uso aceptable de Astound para servicios comerciales y la Política de privacidad de Astound, las cuales están disponibles en el sitio web de Astound Business en <http://www.astound.com/business/aup> y <http://www.astound.com/business/legal-disclosures/privacy-policy>, respectivamente.

### 3. Instalación y equipos.

(a) Acceso al Centro de servicios. Astound necesitará tener acceso a su centro de servicios para poder instalar, retirar, probar, mantener, operar, solucionar problemas y, de otro modo, prestar sus Servicios. Si su centro de servicios forma parte de un complejo más grande, es posible que Astound también necesite acceder a partes del complejo más grande (como el armario de telecomunicaciones o la sala MPOE) para poder instalar y prestar sus Servicios. Astound tendrá que instalar y dejar instalado en su centro de servicios o en partes del complejo más grande del que su centro de servicios forma parte ciertos equipos de red, cableado e instalaciones relacionadas que pertenecen a Astound (en su conjunto, los "Equipos de Astound"). Usted otorga a Astound el derecho de ingresar y acceder a su centro de servicios según y en la medida en que sea razonablemente necesario para que Astound instale, retire, pruebe, mantenga, opere, solucione problemas, repare y actualice los Equipos de Astound y preste

sus Servicios. Usted comprende y acepta que Astound puede necesitar hacer orificios en paredes o realizar otras actividades similares en relación con la instalación de los Equipos de Astound.

(b) Permiso del arrendador o administrador de la propiedad. Si usted no es el propietario de su centro de servicios o si su centro de servicios forma parte de un complejo más grande del que no es el propietario, usted comprende y acepta expresamente que es su responsabilidad (no la de Astound) hacer los arreglos para que su arrendador o el administrador de la propiedad de su arrendador le den a Astound acceso a su centro de servicios y a cualquier parte del complejo más grande (como el armario de telecomunicaciones o la sala MPOE) al que Astound necesite acceder para instalar, retirar, probar, mantener, operar, solucionar problemas, reparar y actualizar los Equipos de Astound y, de otro modo, prestarle sus Servicios. Astound acepta cooperar razonablemente con usted y con su arrendador o administrador de la propiedad de su arrendador en lo que concierne al acceso a su centro de servicios y el complejo más grande del cual su centro de servicios forma parte. Usted acepta indemnizar y eximir de responsabilidad a Astound de y contra cualquier reclamo o daños y perjuicios que su arrendador afirme contra Astound (incluidos los costos y honorarios razonables de los abogados) con respecto al ingreso de Astound en su centro de servicios y/o complejo más grande del cual su centro de servicios forma parte en relación con los Servicios que Astound le presta. Astound no tendrá ninguna responsabilidad en lo que se refiere a todo aquel efecto que produzcan la instalación y la mano de obra normales de los Servicios, como orificios en las paredes, etc., que puedan seguir presentes después de la instalación o el retiro de los Equipos de Astound, a excepción de los daños y perjuicios causados por la negligencia grave o la conducta indebida intencional de Astound.

(c) Equipos de Astound. Los Equipos de Astound son y seguirán siendo en todo momento propiedad de Astound. Usted acepta que sólo utilizará los Equipos de Astound para recibir y usar los Servicios, y para ningún otro uso o propósito. Astound realizará todo el mantenimiento y la reparación de los Equipos de Astound durante el plazo de vigencia de su Acuerdo. Usted acepta que no intentará reparar, reubicar, retirar, desinstalar, reorganizar o alterar de otro modo los Equipos de Astound ni permitirá que otra persona lo haga. Si cree que hay un problema con alguno de los Equipos de Astound, debe comunicarse de inmediato con el Departamento de Servicio al Cliente de Astound para que Astound pueda tratar de resolver el problema de manera remota o para que envíe a un técnico para que aborde el problema. En la medida en que usted necesite manipular los Equipos de Astound para recibir sus Servicios (p. ej., ciclando la energía en el enrutador o módem), usted se compromete a tener el cuidado razonable al manipular, operar y, de otro modo, usar los Equipos de Astound. Si y en el momento en que su Acuerdo expire o sus Servicios se extingan de otro modo, usted hará inmediatamente los arreglos necesarios para que Astound desconecte y recupere los Equipos de Astound. Los Equipos de Astound deben devolverse sustancialmente en las mismas condiciones en que estaban cuando se los instaló en su centro de servicios (excepto el uso y desgaste normales). Después de retirar sus Equipos, Astound no tendrá ninguna obligación de reparar o subsanar cualquier orificio en las paredes u otros impactos similares asociados con la instalación de los Equipos de Astound.

(d) Responsabilidad por daños o pérdidas. Usted comprende y acepta expresamente que si alguno de los Equipos de Astound resulta dañado, destruido, extraviado o robado mientras está instalado en su centro de servicios, usted será responsable frente a Astound del costo total de reemplazo (sin ninguna deducción por depreciación o desgaste) de dichos Equipos de Astound, independientemente de que el daño, la destrucción, la pérdida o el robo estuvieran fuera de su control razonable. La oración anterior no se aplica al mal funcionamiento de los equipos en el devenir habitual del uso razonable.

(e) Sus equipos. Todos los equipos y las instalaciones que usted provea para su uso con sus Servicios son "Equipos del cliente". Usted es el único responsable de instalar, mantener, configurar, reparar, reemplazar, actualizar y usar sus Equipos del cliente. Astound no tiene ninguna responsabilidad en lo que respecta a sus Equipos del cliente. Si sus Equipos del cliente obstaculizan los Servicios, usted seguirá siendo responsable del pago de los Cargos correspondientes por sus Servicios. Si, por su pedido, Astound intentara resolver las dificultades que

podrían causar sus Equipos del cliente, dichos esfuerzos se llevarán a cabo según el criterio de Astound y a las tarifas por hora estándares vigentes en ese momento para dicho trabajo. Cualquier Equipo del cliente que usted utilice en relación con los Servicios debe cumplir con los requisitos técnicos mínimos y de otro tipo que Astound tenga en vigor en ese momento.

(f) Equipos de voz alojados. Si usted recibe servicios de voz alojados (también conocidos como UCaaS) de Astound, consulte la Sección 8 para conocer las disposiciones especiales que rigen en lo que respecta a los equipos de voz alojados.

#### **4. Plazo del servicio.**

(a) Servicio(s) de mes a mes. El Formulario de pedido que firmó al solicitar su o sus Servicios puede indicar que no hay un plazo mínimo para el cual haya aceptado recibir y pagar por su o sus Servicios. Si su Formulario de pedido no especifica un plazo mínimo o si el plazo especificado en su Formulario de pedido es “30 días”, “1 mes”, “M2M” o “mes a mes”, en ese caso Astound le presta sus Servicios “de mes a mes”. Usted o Astound podrán poner fin a los Servicios de mes a mes en cualquier momento enviando una notificación con treinta (30) días de anticipación. Para poner fin a los Servicios de mes a mes, la parte que desee poner fin a los Servicios debe notificarlo por escrito a la otra con una antelación de no menos de treinta (30) días. Si su Formulario de pedido es un Formulario de pedido de mes a mes, no se aplicarán los párrafos restantes de esta Sección 4 a sus Servicios.

(b) Plazo de servicio inicial. El Formulario de pedido que firmó al solicitar su o sus Servicios puede especificar un plazo de servicio inicial para el cual ha aceptado recibir y pagar su o sus Servicios (p. ej., 12 meses, 24 meses, 36 meses, etc.) (el “Plazo de servicio inicial”).

(c) Precios promocionales. Si el precio (es decir, cargos mensuales recurrentes) al que recibe su o sus Servicios durante su Plazo de servicio inicial es una tarifa promocional o tiene un descuento de otro tipo aplicado a las tarifas minoristas estándares de Astound para el o los Servicios, la tarifa promocional o con descuento llegará a su fin al finalizar su Plazo de servicio inicial. En tal caso, el precio (es decir, los cargos mensuales recurrentes) por su o sus Servicios está sujeto a cambios al inicio del primer Plazo de renovación descrito en la Sección 4(d) a continuación, y la nueva tarifa no superará las tarifas minoristas estándares de Astound en ese momento vigentes para el o los Servicios.

(d) Rescisión anticipada por conveniencia del cliente. En cualquier momento durante el Plazo de servicio inicial, usted podrá interrumpir uno o más de sus Servicios o rescindir el Formulario de pedido correspondiente. Para hacerlo, debe enviar una notificación de rescisión por escrito a Astound con no menos de treinta (30) días de anticipación. Cualquier rescisión anticipada de su parte en virtud de esta Sección es una rescisión por conveniencia del Cliente (es decir, sin causa). Si usted rescinde uno o más de sus Servicios o Formularios de pedido por conveniencia del Cliente (es decir, sin causa), usted acepta pagar a Astound el Cargo por rescisión descrito en la Sección 5(g) más adelante.

(e) Renovación automática de mes a mes. Tras la expiración del Plazo de servicio inicial para un Formulario de pedido específico, a menos que usted o Astound envíen una notificación de rescisión por escrito a la otra parte no menos de treinta (30) días antes de la expiración del Plazo de servicio inicial, el Formulario de pedido en cuestión comenzará a renovarse automáticamente de mes a mes (el “Periodo de renovación”). Durante el Periodo de renovación, cualquiera de las partes podrá rescindir el Formulario de pedido en cualquier momento enviando una notificación de rescisión por escrito con no menos de treinta (30) días de anticipación a la otra parte. En cualquier momento durante el Periodo de renovación, Astound podrá aumentar los precios de los Servicios enviándole una

notificación por escrito en la que informará los nuevos precios con no menos de treinta (30) días de anticipación, y la nueva tarifa no podrá superar las tarifas minoristas estándares de Astound vigentes en ese momento para el o los Servicios en cuestión.

(f) Rescisión anticipada con justa causa. Como se indica en la Sección 11 más adelante, usted o Astound podrán poner fin a un Servicio o al Formulario de pedido correspondiente antes de su fecha de expiración programada si la otra parte incurre en incumplimiento de una disposición sustancial del Acuerdo y no subsana dicho incumplimiento dentro de los plazos especificados en la Sección 11. Toda rescisión de este tipo es una rescisión con causa. Si Astound rescinde uno o más de sus Servicios o el o los Formularios de pedido correspondientes con causa, usted acepta pagar a Astound el Cargo por rescisión descrito en la Sección 5(g) a continuación.

## 5. Pago y facturación.

(a) Cargos. Se dará el nombre de “Cargos” a todos los montos que usted le adeude a Astound en virtud de su Acuerdo. Usted acepta pagar a Astound los siguientes tipos de Cargos: (i) los cargos mensuales recurrentes por sus Servicios; (ii) los cargos mensuales recurrentes por el alquiler de los Equipos de Astound (si los hubiera); (iii) cualquier cargo de instalación por única vez; (iv) cualquier cargo por servicio por única vez por todo aquel trabajo que usted autorice a Astound a realizar; (v) todos los impuestos y cargos locales, estatales y federales correspondientes, según se describe en más detalle más adelante; y (vi) todos los demás montos que Astound esté autorizada a cobrarle en virtud de su Acuerdo (p. ej., reembolso por Equipos de Astound extraviados o dañados, cargos asociados con cuentas vencidas e impagas, Cargos por rescisión anticipada, etc.). Astound comenzará a cobrar Cargos por su o sus Servicios cuando el o los Servicios hayan sido instalados, probados y estén disponibles para su uso. Los cargos fijos se facturarán por adelantado y los Cargos basados en el uso se facturarán a mes atrasado. Se prorratearán los cargos fijos para cualquier mes parcial.

(b) Facturas. Astound entregará las facturas en forma mensual. Usted acepta informar de inmediato a Astound cualquier cambio en su dirección de facturación. Usted acepta pagar todas las facturas no controvertidas dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha en que las recibe. Si cree que hay un error en su factura, debe comunicarse de inmediato con Astound para informarlo. Si no informa un supuesto error de facturación a Astound dentro de los sesenta (60) días posteriores a la fecha en que recibe la factura en cuestión, usted acepta que ha renunciado a su derecho de objetar la factura y que los Cargos que se expresan en la factura sean considerados válidos y precisos.

(c) Impuestos aplicables. Los Cargos enumerados en su Formulario de pedido no incluyen los Impuestos aplicables (según se define a continuación). Los impuestos aplicables son adicionales. Excepto por los impuestos basados en los ingresos netos de Astound o los impuestos para los cuales usted posee un certificado de exención válido, usted será responsable del pago de todos los impuestos y cargos regulatorios aplicables, sin importar cómo se los designe, que surjan en cualquier jurisdicción, lo que incluye, pero sin limitarse a, al valor agregado, al consumo, a las ventas, al uso, a los ingresos brutos, al consumo, al acceso, a la derivación, o cualquier otro impuesto, arancel, derecho, cargo o recargo que se imponga, ya sean incidentales o se basen en la prestación, la venta o el uso de los Servicios (en su conjunto, los “Impuestos aplicables”). Los Impuestos aplicables se identificarán en forma individual en las facturas. Si tiene derecho a una exención de cualquier Impuesto aplicable, debe proporcionar a Astound un certificado de exención válido (de una forma que Astound considere razonablemente aceptable). Astound dará efecto potencial a cualquier certificado de exención válido que usted presente.

(d) Montos vencidos e impagos; desconexión de los Servicios. Usted comprende y acepta expresamente que el hecho de no pagar los Cargos a Astound en plazo y la forma correspondientes constituye un incumplimiento de su Acuerdo. Los Cargos vencidos devengarán intereses a la cifra que sea más baja entre el 1,5 % por mes o el valor más

alto permitido por ley. Usted comprende y acepta que, si su cuenta está atrasada, Astound podrá imponer los cargos por pago en mora razonables, podrá desconectar sus Servicios o rescindir su Acuerdo. Para volver a conectar cualquier Servicio desconectado, es posible que se le solicite, además de pagar el total de su saldo pendiente de pago, el pago de cargos de reconexión, la entrega de un depósito de garantía a Astound o la autorización para el pago automático de las futuras facturas desde su cuenta bancaria o tarjeta de crédito. Si Astound ha rescindido su Acuerdo debido a su incumplimiento por falta de pago, Astound se reserva el derecho de negarse a reconectar sus Servicios. Astound puede enviar su cuenta vencida e impaga a una agencia de cobranzas o a un abogado. Usted será responsable de todos los costos y gastos (incluidos los costos de la agencia de cobranzas y los honorarios razonables de los abogados) en los que Astound haya incurrido para cobrarle los Cargos vencidos e impagos. Astound puede cobrarle cargos por cheques rechazados o por los cargos que impute la tarjeta de débito o crédito.

(e) Cheque de crédito y pago automático. Usted acepta que Astound puede, como condición para prestarle o continuar prestándole los Servicios, verificar su situación crediticia con una o más agencias de informes de crédito. Con base en su calificación crediticia y otros criterios aplicables, como condición para prestarle o continuar prestándole los Servicios, Astound podrá exigir un depósito de garantía o que usted coordine la realización de pagos mensuales automáticos desde su cuenta bancaria o tarjeta de crédito. Si ha elegido la facturación automática por tarjeta de crédito, tarjeta de débito o transferencia ACH, usted autoriza expresamente a Astound a cobrar automáticamente el pago del saldo adeudado en forma mensual.

(f) Responsabilidad por cargos no autorizados. Usted comprende y acepta expresamente que usted es legalmente responsable del pago de todos los cargos en los que se haya incurrido a través del uso de su o sus Servicios, independientemente de que dichos cargos hayan sido o no efectivamente autorizados por usted (p. ej., cargos por larga distancia internacional, video a la carta, VOD, etc.). Usted es responsable de proteger su red interna y sus Servicios para que no se registre un uso no autorizado de sus Servicios. Astound tiene derecho a suponer que toda comunicación realizada a través de su o sus Servicios cuenta con su autorización hasta que usted alerte a Astound que sus Servicios se vieron comprometidos.

(g) Cargo por rescisión anticipada. Usted acepta pagar a Astound el cargo por rescisión anticipada (el “Cargo por rescisión”) descrito en este párrafo si tiene lugar alguna de las siguientes situaciones: (i) usted rescinde uno o más de sus Servicios antes de la expiración del Plazo de servicio inicial por conveniencia del Cliente (es decir, sin causa); o (ii) Astound rescinde uno o más de sus Servicios antes de la expiración del Plazo de servicio inicial con causa justificada.

(h) Cálculo del cargo por rescisión. Si incurre en un Cargo por rescisión, el Cargo por rescisión será igual a la suma de lo siguiente: (1) todos los montos impagos por los Servicios realmente prestados antes de la fecha de rescisión anticipada; (2) cualquier cargo no recurrente asociado con el o los Servicios rescindidos que aún no hayan sido abonados a Astound; (3) cualquier cargo por desconexión u otros cargos por rescisión anticipada en los que Astound razonablemente pueda incurrir en su nombre en relación con la rescisión anticipada; y (4) el monto que sea mayor entre (A) cualquier pago de liberación que Astound le haya efectuado en relación con los Servicios que se están rescindiendo, o (B) los cargos mensuales recurrentes por los Servicios que se cancelan, multiplicados por la cantidad de meses que, en ese momento, quedan del Plazo de servicio inicial (los meses parciales se prorratearán). Usted reconoce y acepta expresamente que el cálculo del Cargo por rescisión establecido precedentemente constituye un estimativo genuino de los daños y perjuicios reales de Astound en caso de rescisión anticipada de su o sus Servicios durante el Plazo de servicio inicial y que no se trata de una sanción.

## 6. Servicios de acceso a Internet de Astound.

Si recibe Servicios de acceso a Internet de Astound, se aplican las disposiciones de esta Sección al uso que usted haga de los Servicios de acceso a Internet de Astound.

(a) Aceptación del riesgo. Usted reconoce y acepta expresamente que Internet es una red compartida, que no es segura, y que no está controlada por Astound. Cualquier contenido al que acceda a través de los Servicios de acceso a Internet es prestado por proveedores de contenido externos independientes respecto de los cuales Astound no tiene control. Astound no visualiza previamente ni ejerce control editorial y tampoco avala ninguna opinión o información a la que se acceda a través de los Servicios. Usted entiende y acepta expresamente que es posible que los datos o archivos que envíe o reciba por Internet sean monitoreados por terceros o sean objeto del acceso no autorizado de terceros. Podrá haber terceros que tengan acceso a sus datos, incluida la información confidencial. Los datos o archivos transmitidos por Internet pueden contener virus informáticos, ransomware u otros componentes perjudiciales. Astound no tiene responsabilidad alguna y no asume ningún tipo de responsabilidad por dichos actos o situaciones. Usted asume expresamente los riesgos inherentes a la conexión de su red interna y sus Equipos del cliente a Internet y al acceso y el uso de Internet a través de los Servicios.

(b) Limitaciones de ancho de banda y asignación de datos. Astound ofrece múltiples niveles de Servicio de acceso a Internet para satisfacer las diferentes necesidades de sus clientes. Cuando usted firmó su Formulario de pedido, seleccionó un ancho de banda máximo para su Servicio de acceso a Internet. Usted comprende y acepta expresamente que el ancho de banda real que experimenta en cualquier momento variará en función de numerosos factores, entre ellos el tipo y la configuración de sus equipos de red interna, la cantidad de dispositivos que utilizan simultáneamente su Servicio de acceso a Internet, la cantidad de tráfico que la red de Astound está experimentando en ese momento y otros factores similares. Cada nivel del Servicio de acceso a Internet puede incluir una asignación de consumo de datos que puede utilizar durante cada mes calendario sin cargo adicional. La descarga y la carga se agrupan con el fin de determinar su consumo de datos. Si su nivel de Servicio de acceso a Internet incluye una asignación de datos, usted entiende y acepta que se le cobrarán cargos adicionales por el uso de datos que superen su monto asignado. Los datos no utilizados de su asignación de uso mensual expiran al final de su ciclo de facturación y no se los traspasará a los meses posteriores.

(c) Direcciones IP. Todas las direcciones IP que Astound le provea en relación con los Servicios son y seguirán siendo propiedad de Astound. Usted no alterará ni modificará, venderá, arrendará, cederá, gravará ni alterará de otro modo las direcciones IP. Astound se reserva el derecho de cambiar los esquemas de direccionamiento en cualquier momento.

(d) Servicio de respaldo de Internet inalámbrica. Si recibe el Servicio de copia de seguridad inalámbrica de Internet (Wireless Internet Backup, "WIB") de Astound en relación con su Servicio de acceso a Internet por cable principal, se aplicará lo dispuesto en esta Sección 6(d) a su Servicio WIB.

(i) Función prevista. Usted acepta y reconoce expresamente que el Servicio WIB no está destinado para funcionar como su medio principal de acceso a Internet. En su lugar, el Servicio WIB está diseñado para brindarle un método de acceso a Internet de respaldo y temporal por fallas usando la red de datos de telefonía celular en caso de que su conexión de acceso a Internet por cable principal esté temporalmente interrumpida, alterada o tenga otro tipo de fallas. El Servicio WIB comienza a funcionar cuando su módem o enrutador detecta problemas con su conexión de acceso a Internet por cable principal. Una vez que su conexión principal de acceso a Internet por cable esté nuevamente transmitiendo datos correctamente, el Servicio WIB se desactivará automáticamente.

(ii) Asignación de datos básica; cargos por uso de datos excedentes. Debido a que el Servicio WIB utiliza la transmisión de datos inalámbrica de la red de telefonía celular para funcionar, se incluye una asignación mensual de datos básica en el precio base de su Servicio WIB. **Si adquiere un plan de Servicio WIB que le permite exceder su asignación de datos básica mensual, usted comprende y acepta expresamente que, si su uso de datos en cualquier mes determinado excede la asignación de datos básica, incurrirá en cargos por excedentes de uso de datos a la tarifa especificada en su Orden de servicio. No recibirá ninguna alerta u otra notificación si se excede en su asignación de datos básica mensual y comenzará a incurrir en cargos por exceso de uso de datos.**

(iii) Límite máximo de datos mensuales. Si su plan de Servicio WIB implica un límite máximo de datos mensual, usted entiende y acepta que una vez que se haya llegado al límite máximo de datos mensual, su Servicio WIB dejará de transmitir datos y no funcionará hasta el comienzo del siguiente período de facturación, momento en el que se restablecerá su asignación de datos.

(iv) Ausencia de garantía de desempeño. Usted entiende y acepta expresamente que, si bien el Servicio WIB ofrece una solución de respaldo de conmutación por fallas para la interrupción temporal de su conexión principal de acceso a Internet por cable, Astound no garantiza que el Servicio de WIB funcionará según lo previsto, no declara que el Servicio WIB esté libre de fallas o errores, y no debe confiar en el Servicio WIB en situaciones en las que sea esencial un servicio libre de errores o ininterrumpido. Astound no tendrá responsabilidad, y usted asume expresamente todo el riesgo, en lo que respecta a cualquier pérdida o daño que surja como resultado de una falla en el funcionamiento de su Servicio WIB según lo esperado.

## 7. Servicios telefónicos de Astound.

Si recibe Servicios telefónicos (incluidos los Servicios de voz alojados) de Astound, se aplicará lo dispuesto en esta Sección al uso que usted haga de los Servicios telefónicos de Astound.

(a) Servicios VoIP. Los Servicios telefónicos de Astound se prestan a través de la red de voz del Protocolo de Internet (también conocida como “VoIP”). Los servicios VoIP operan utilizando la energía eléctrica comercial estándar que se provee a su centro de servicios. Astound no provee un generador de respaldo, sistema de alimentación ininterrumpida (uninterruptible power supply, UPS) u otra fuente de energía alternativa para los Servicios; en consecuencia, en caso de un corte en el suministro de energía en su centro de servicios, a menos que usted haya coordinado un servicio de energía de respaldo, los Servicios VoIP no estarán disponibles hasta que se restablezca el servicio eléctrico. Usted reconoce y acepta que el Servicio prestado no es a prueba de fallas y que no está diseñado para su uso en situaciones en las que es esencial un servicio libre de errores, crítico para la misión o ininterrumpido. Astound no tendrá responsabilidad, y usted asume expresamente todo el riesgo en lo que se refiere a cualquier pérdida o daños y perjuicios que surjan como resultado de la falta de disponibilidad del Servicio, incluida la imposibilidad de comunicarse con el 911 u otros servicios de emergencia, o la imposibilidad de comunicarse con su sistema de seguridad, su sistema de alarma contra incendios o cualquier proveedor de servicios de monitoreo médico remoto.

(b) Respaldo de la batería. Astound puede ofrecer una batería de respaldo para la compra con los Servicios telefónicos. Si ha comprado una batería de respaldo de Astound, usted entiende y acepta que el rendimiento de la batería de respaldo no está garantizado. Si la fuente de alimentación de la batería de respaldo no está instalada correctamente, falla, funciona mal o se agota en el transcurso de un corte de energía sostenido, los Servicios telefónicos no funcionarán hasta que se restablezca el servicio eléctrico.

(c) Aviso importante sobre el servicio E911. Las normas de la Comisión Federal de Comunicaciones exigen que los proveedores de servicios telefónicos VoIP recuerden a los clientes estos datos importantes del E911: (i) Astound necesita una dirección de centro de servicios completa y correcta para poder entregar información de ubicación precisa a E911; (ii) si muda su equipo telefónico VoIP a una dirección física diferente, debe llamar a Astound de inmediato para actualizar la información de ubicación, de lo contrario E911 no tendrá registrada su información de ubicación correcta; (iii) los servicios VoIP funcionan con la energía eléctrica estándar que se abastece al centro de servicios; por lo que, a menos que haya dispuesto un suministro de energía de respaldo, los Servicios no estarán disponibles durante un corte de energía; (iv) es posible que no pueda realizar llamadas al E911 si hay un corte en el suministro de energía, una interrupción en la red u otros problemas técnicos, o si culmina o se suspende su servicio telefónico.

(d) Divulgación de su información. A menos que informe expresamente a Astound lo contrario, según se describe a continuación, usted acepta que Astound podrá divulgar su nombre, dirección o números de teléfono al público en general en relación con las funciones de identificación de llamadas, directorios telefónicos y servicios 411 y E911. Usted acepta que Astound podrá divulgar su información de identificación personal a los proveedores de comunicaciones que atienden a personas a quienes usted realiza llamadas telefónicas para que se puedan completar sus llamadas. Si desea que Astound elimine alguna parte de la información de cualquiera de los servicios descritos precedentemente, debe informar sus deseos al Departamento de Servicio al Cliente de Astound.

(e) Limitación de la responsabilidad con respecto a los listados del directorio. En caso de que se produzca alguno de los siguientes tipos de errores con respecto a la inclusión o no de uno o más de sus números de teléfono en la lista del directorio, la responsabilidad total de Astound en relación con dicho error no excederá, en forma global, los cargos mensuales, si corresponde, que usted efectivamente ha pagado a Astound para que incluya o no, o publique o no, el o los números en cuestión en el período concernido: (i) cualquier número de teléfono para el cual haya solicitado el estado no incluido o no publicado que se publica o incluye en un directorio, base de datos de asistencia de directorio o que, de otro modo, es divulgado a una persona no autorizada; (ii) cualquier número de teléfono para el que se solicitó publicación o inclusión en un directorio o base de datos de asistencia de directorio que no se publica ni se incluye de esa manera; o (iii) cualquier número de teléfono publicado o incluido en el listado que contiene errores u omisiones importantes. Usted acepta eximir de responsabilidad a Astound y a sus ejecutivos, directores, empleados, agentes y filiales de y contra todos y cada uno de los reclamos por daños y perjuicios que superen lo anterior y que hayan sido causados o se alegue que fueron causados, directa o indirectamente, por los tipos de errores descritos en este párrafo.

(f) Transferencia/portabilidad de números de teléfono.

(i) Transferencia/portabilidad de números de teléfono al servicio telefónico de Astound. Si pasa el servicio telefónico de un proveedor de servicios telefónicos al servicio telefónico de Astound, puede transferir (algo que también se conoce como “portar”) su o sus números de teléfono existentes al Servicio telefónico de Astound, siempre que: (1) solicite la transferencia del número de teléfono cuando realice su pedido para el Servicio telefónico de Astound; (2) su proveedor de servicios telefónicos actual/anterior libere su o sus números de teléfono a pedido de Astound, sin demora ni cargo; (3) la transferencia de su o sus números de teléfono al Servicio de Astound no violaría, desde el punto de vista de Astound, la ley aplicable o los procesos y procedimientos de portabilidad de los números de teléfono estándares de Astound; (4) en los casos en los que corresponda, usted reconozca y acepte que si su Servicio telefónico de Astound se configura antes de que la transferencia de número entre en vigencia, es posible que solo pueda realizar llamadas salientes limitadas hasta que la transferencia entre en vigencia; y (5) usted reconozca y acepte que, para evitar interrupciones en su servicio telefónico, debe tener instalado su Servicio telefónico de Astound antes de la fecha de entrada en vigencia de la transferencia de número. Su servicio telefónico existente/anterior se desconectará en la fecha de entrada en vigencia de la transferencia de número. Por lo tanto,

si no tiene instalado el Servicio telefónico de Astound antes de la fecha de entrada en vigencia de la portabilidad, no tendrá servicio telefónico para el número telefónico transferido hasta que se active su Servicio telefónico de Astound.

(ii) Transferencia/portabilidad de números de teléfono de Astound a otro proveedor. Si cambia a otro proveedor de servicios telefónicos desde el Servicio telefónico de Astound, puede transferir (a lo que también se conoce como “portar”) sus números telefónicos existentes de Astound a su nuevo proveedor poniendo fin a su Servicio telefónico con Astound y realizando el pedido de transferencia de números a su nuevo proveedor de servicios telefónicos. Astound divulgará su o sus números de teléfono a su nuevo proveedor de servicios siempre que: (1) su nuevo proveedor de servicios solicite la transferencia de número de Astound al finalizar su Servicio telefónico de Astound; (2) su nuevo proveedor de servicios esté dispuesto a aceptar la transferencia del o de los números de teléfono sin demora o cargo alguno; y (3) la transferencia de su o sus números de teléfono no viola, según el criterio de Astound, la ley aplicable o los procesos y procedimientos estándares de portabilidad de números de teléfono de Astound.

(g) Proveedores de servicios de larga distancia. A menos que se convenga expresamente lo contrario por escrito, Astound no tiene obligación o responsabilidad alguna de organizar la finalización o el retiro de los servicios de telecomunicaciones provistos por proveedores de servicios de larga distancia. Usted sigue siendo responsable de poner fin y retirar dichos servicios y circuitos no deseados que presten otros proveedores de servicios de larga distancia. Usted comprende que puede designar solo una operadora central principal para cualquier número de teléfono para el uso del servicio de estado a estado (interLATA), nacional e internacional.

(h) Cargos de los servicios de larga distancia. Las tarifas de los servicios de larga distancia que se enumeran en su Acuerdo son las tarifas vigentes en la fecha de dicho Acuerdo y es posible que no reflejen las tarifas reales aplicables en un momento dado durante el plazo de vigencia del Acuerdo. Todos los cargos por los servicios de larga distancia excluyen los impuestos aplicables, y Astound podrá agregar o ajustar tarifas y cargos para recuperar los montos que las autoridades gubernamentales o cuasi-gubernamentales le exigen o permiten cobrar de terceros o pagar a terceros como respaldo de programas legales o regulatorios (los “Cargos gubernamentales”), más los montos para la recuperación de los costos administrativos razonables asociados con dichos Cargos gubernamentales.

(i) Cargos por llamadas internacionales. Las tarifas enumeradas en su Acuerdo no incluyen cargos por llamadas internacionales. Astound le trasladará todos los cargos por cualquier llamada internacional realizada a través de su servicio telefónico.

(j) CPNI. Astound tendrá acceso a cierta información de la red de propiedad exclusiva del cliente (customer proprietary network information, “CPNI”). Según la ley federal, usted tiene derecho a proteger la confidencialidad de CPNI, y Astound el deber de protegerla. La CPNI puede ser útil para adaptar los servicios a sus necesidades y mejorar la capacidad de Astound para satisfacer sus necesidades. Usted autoriza expresamente a Astound y a sus filiales o sus representantes de ventas para que usen la CPNI con el objetivo de determinar si usted podría beneficiarse de otros servicios que Astound y sus filiales ofrecen y pueden venderle. Podrá retirar su autorización en cualquier momento informándolo a Astound por escrito. Dicho retiro no afectará la calidad de los Servicios que se le presten.

## **8. Servicios de voz alojados de Astound.**

Si recibe Servicios de voz alojados (también conocidos como UCaaS) de Astound, lo dispuesto en esta Sección se aplica a su uso de los Servicios de voz alojados de Astound.

(a) Equipos de voz alojados arrendados. Si está arrendando equipos de voz alojados (los “Equipos arrendados”) de Astound, en todo momento los Equipos arrendados serán y seguirán siendo propiedad personal de Astound. Astound será responsable del mantenimiento y reparación regulares de todos los Equipos arrendados. En caso de que experimente problemas con alguno de los Equipos arrendados, debe comunicarse con Astound y Astound hará todo lo razonable y comercialmente posible para reparar o reemplazar los Equipos arrendados que no funcionen correctamente tan pronto como sea razonablemente posible después de recibir su notificación. En el caso de los Equipos arrendados, Astound tendrá derecho a sustituir, en cualquier momento y de manera ocasional durante el plazo de vigencia del servicio, distintos equipos de voz alojados por algunos o todos los Equipos arrendados instalados inicialmente en su centro de servicios, siempre que los Equipos arrendados sustituidos tengan una funcionalidad equivalente o mejor que la de los Equipos arrendados que fueron instalados previamente. En caso de que algún Equipo arrendado requiera reparación o reemplazo debido a su conducta negligente o intencional, incluido su uso indebido o abuso, usted reembolsará a Astound los costos de dicha reparación o reemplazo.

(b) Equipos de voz alojados comprados. Si ha comprado equipos de voz alojados (los “Equipos comprados”) a través de Astound, en ese caso, después de su aceptación de los Equipos comprados, estos serán y seguirán siendo su propiedad personal. Como cuestión entre usted y Astound, usted será el único responsable de la reparación y el mantenimiento de todos los Equipos comprados y de cada una y todas las obligaciones y responsabilidades asociadas con ellos. **USTED RECONOCE QUE LOS EQUIPOS COMPRADOS NO SON FABRICADOS POR ASTOUND Y QUE ASTOUND NO DA SOPORTE Y NO TENDRÁ NINGÚN TIPO DE OBLIGACIÓN EN LO QUE SE REFIERE AL MANTENIMIENTO NI OTRO TIPO DE RESPONSABILIDAD CON RESPECTO A ELLOS.** ASTOUND LE ENTREGARÁ LA GARANTÍA DEL FABRICANTE PARA LOS EQUIPOS COMPRADOS DIRECTAMENTE A USTED O LE PASARÁ LA GARANTÍA DEL FABRICANTE, SEGÚN LA POLÍTICA DEL FABRICANTE PERTINENTE. POR EL PRESENTE, ASTOUND LE CEDE A USTED TODAS LAS GARANTÍAS E INDEMNIDADES DE LOS FABRICANTES EN LO QUE SE REFIERE A LOS EQUIPOS COMPRADOS EN LA MEDIDA EN QUE EL FABRICANTE FACULTE A ASTOUND A REALIZAR DICHA CESIÓN. DICHA CESIÓN ESTÁ SUJETA A TODOS LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE IMPONE EL FABRICANTE CON RESPECTO A ELLO. SU RECURSO DE REPARACIÓN POR LOS EQUIPOS COMPRADOS QUE PRESENTEN DEFECTOS SERÁ EL ESTABLECIDO EN LA GARANTÍA DEL FABRICANTE APLICABLE, QUE ES SU ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO DE REPARACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE UNA GARANTÍA DE LOS EQUIPOS. ASTOUND NO EXTIENDE NINGUNA GARANTÍA, TANTO EXPRESA COMO IMPLÍCITA, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, DE NO INFRACCIÓN O DE IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, YA SEA PARA USTED O PARA TERCEROS, EN LO QUE SE REFIERE A TODOS AQUELLOS EQUIPOS QUE USTED HAYA COMPRADO EN VIRTUD DE UN FORMULARIO DE PEDIDO, Y ASTOUND NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD EN LO QUE RESPECTA A TODA AQUELLA PÉRDIDA, DAÑO O GASTO QUE SURJA, DIRECTA O INDIRECTAMENTE, DE SU USO (O INCAPACIDAD DE USO) DE LOS EQUIPOS COMPRADOS O EL USO NO AUTORIZADO QUE HAGA UN TERCERO DE LOS EQUIPOS COMPRADOS. Cualquier pregunta relacionada con el mantenimiento o la reparación de los Equipos comprados o las solicitudes de mantenimiento o reparación para ellos debe ser dirigida al fabricante de los Equipos comprados en cuestión. Si los Equipos comprados obstaculizan los Servicios, usted seguirá siendo responsable del pago de los cargos mensuales por servicio correspondientes. Si, por su solicitud, Astound intenta resolver las dificultades causadas por los Equipos comprados, usted será responsable de las tarifas comerciales y los términos de Astound vigentes en ese momento para dichos servicios de consultoría en función del tiempo y los materiales.

(c) Instalación de equipos de voz alojados. Como parte del Servicio de voz alojado, Astound instalará los equipos de voz alojados para usted (sin importar si dichos equipos son Equipos arrendados o Equipos comprados) en el centro de servicios especificado. Si su centro de servicios contiene cableado interno existente, Astound utilizará su cableado existente para la instalación; pero el uso de cualquier cableado existente por parte de Astound

no constituirá ningún tipo de declaración vinculante, garantía o aval para usted de que el cableado existente está en buenas condiciones o libre de defectos. Si su centro de servicios no cuenta con el cableado interno necesario (según lo determine Astound de acuerdo con su criterio comercialmente razonable), Astound se lo hará saber y usted podrá optar por instalar el cableado por su cuenta o pedirle a Astound que instale el cableado por usted. Si Astound instala el cableado por usted, dicho trabajo se realizará en función del tiempo y los materiales, y el cableado pasará a ser de su propiedad personal tras su aceptación del Servicio. Si durante el proceso de instalación Astound descubre o encuentra algún material o sustancia peligrosos en su centro de servicios: (i) Astound tendrá la opción de dejar de trabajar en el centro de servicios y poner fin a su Formulario de pedido de servicios de voz alojados sin ninguna responsabilidad u obligación de retirar o remediar los materiales peligrosos descubiertos de este modo; y (ii) usted indemnizará, defenderá y eximirá de responsabilidad a Astound de y contra todos y cada uno de los reclamos, costos, daños y perjuicios y gastos en los que haya incurrido en relación con o como resultado de los materiales peligrosos preexistentes, incluidos los honorarios y costos de abogados y peritos, así como los costos de cualquier evaluación ambiental o trabajo de remediación que pueda realizarse en el centro de servicios.

(d) Disposiciones referidas a traer su propio teléfono. Para ciertos modelos de teléfonos, Astound tiene la capacidad de intentar conectar teléfonos que usted ya posee (los “Teléfonos del cliente”) al Servicio de voz alojado de Astound, lo que elimina la necesidad de que usted arriende o le compre teléfonos a Astound. Si elige usar sus Teléfonos del cliente existentes con el servicio de voz alojado de Astound, usted acepta expresamente las siguientes disposiciones: (i) debe proporcionar las contraseñas de los Teléfonos del cliente, de lo contrario, es posible que los teléfonos no puedan utilizarse con la red de Astound; (ii) el proceso de conexión de los Teléfonos del cliente a la red de Astound implica restablecer los Teléfonos del cliente a sus valores predeterminados de fábrica, y ello eliminará toda la información almacenada en los teléfonos, incluidas las listas de contactos y números de marcado rápido, así como las configuraciones establecidas para la conectividad a su solución de voz alojada anterior; (iii) es posible que el hecho de intentar conectar los Teléfonos del cliente a la red de Astound pueda hacer que uno o más Teléfonos del cliente sean inutilizables, lo cual exige una reprogramación del firmware. En tal caso, Astound no tendrá responsabilidad alguna por la reparación o el reemplazo del o de los Teléfonos del cliente en cuestión. En cambio, usted asume expresamente el riesgo inherente al intentar incorporar los Teléfonos del cliente a la red de voz alojada de Astound; y (iv) Astound no podrá brindar soporte y solución de problemas para los Teléfonos del cliente después de la instalación. Astound podrá solucionar los problemas con su red, pero si la red está funcionando correctamente y surgen problemas técnicos con alguno de los Teléfonos del cliente, debe solicitar soporte para los equipos al fabricante o proveedor original de tales equipos.

(e) Software de voz alojado. Ciertos tipos de Servicios de voz alojados, como asientos virtuales, clientes móviles y soluciones de videoconferencia, requieren la instalación de software de terceros en sus equipos. Además, tanto los Equipos arrendados como los Equipos comprados pueden incluir una licencia limitada para usar cierto software o firmware de terceros provistos por el proveedor o fabricante de los Equipos arrendados/Equipos comprados. Se hará referencia en forma conjunta a cualquier software o firmware que le sea provisto en relación con los Servicios de voz alojados como el “Software de voz alojado”. Usted comprende y acepta expresamente que, a menos que se disponga lo contrario en un contrato de licencia por escrito u otra documentación del proveedor o fabricante externo del Software de voz alojado, usted solo podrá usar el Software de voz alojado con el fin de utilizar y operar los Equipos arrendados/Equipos comprados y recibir los Servicios según lo contemplado en su Acuerdo. Usted comprende y acepta que cada una de las opciones indicadas a continuación están prohibidas en lo que respecta al Software de voz alojado: (i) copiar el Software de voz alojado o la documentación asociada, tanto en forma total como parcial; (ii) modificar, revertir la compilación, revertir el montaje o, de otro modo, revertir la ingeniería del Software de voz alojado, tanto en forma total como parcial, o intentar hacer alguna de las acciones anteriores; (iii) conceder en sublicencia, arrendar, subarrendar, vender o distribuir de otro modo el Software de voz alojado, tanto en forma total como parcial y con o sin fines de lucro, a terceros; y (iv) crear obras derivadas de, a partir de, basadas en, que usen o que incorporen la totalidad o una parte del Software de voz alojado.

(f) Uso de funciones de voz alojadas específicas. Los Servicios de voz alojados de Astound pueden incluir ciertas funciones que están habilitadas por un software “complemento” o componentes del servicio. Estas funciones tienen por finalidad optimizar la funcionalidad de los Servicios de voz alojados y brindarle herramientas adicionales de comodidad y colaboración. Algunos ejemplos de dichas funciones incluyen, entre otros, mensajería SMS, transcripción de correo de voz, grabación de correo de voz y otras funciones similares, lo que incluye expresamente cualquier mejora adicional de la función “complemento” que Astound pueda poner a disposición o incorporar en los Servicios de voz alojados en el futuro. Astound ha establecido sus precios para los Servicios de voz alojados en función de suposiciones de uso comercial normal de los Servicios de voz alojados en los Estados Unidos de América. En caso de que su uso de los Servicios de voz alojados, incluida cualquiera de las funciones de “complemento” como mensajería SMS, exceda significativamente el uso comercial normal, Astound se reserva el derecho de inhabilitar las funciones en cuestión o imponer cargos adicionales de recuperación de costos por su uso excesivo.

## **9. Servicios de video de Astound.**

Si recibe Servicios de video de Astound, las disposiciones de esta Sección se aplican a su uso de los Servicios de video de Astound.

(a) Alineación de canales. Usted comprende y acepta expresamente que Astound podrá, en cualquier momento y cuando lo estime oportuno, cambiar el número o la identidad de las señales que conforman sus Servicios de video o la colocación de estas señales. Astound, sus agentes autorizados y fabricantes de equipos podrán enviar actualizaciones de códigos para los equipos de video, lo que incluye, pero sin limitarse a, cables de módem, televisores interactivos digitales con CableCARD y MTA en cualquier momento que se determine necesario hacerlo como parte de los Servicios de video que se proveen en virtud del presente. Dichas actualizaciones de código pueden cambiar, agregar o eliminar funciones o funcionalidades de cualquiera de dichos equipos o de los Servicios de video.

(b) Cargos adicionales. A través de los Servicios de video, usted (y sus usuarios finales) pueden tener la capacidad de adquirir productos adicionales como video por demanda o a la carta. Usted acepta expresamente que pagará todas las compras realizadas a través de sus Servicios de video, independientemente de que dichas compras hayan sido o no efectivamente autorizadas por usted.

(c) Aumentos de tarifas. Usted entiende y acepta expresamente que los precios de los Servicios de video están sujetos a aumentos en cualquier momento. Si Astound elige aumentar el precio de algunos o todos sus Servicios de video, Astound le enviará una notificación por escrito con al menos treinta (30) días de anticipación en la que especificará el monto del aumento en el precio.

(d) Áreas públicas. De acuerdo con lo dispuesto en uno o más acuerdos de programación de Astound con proveedores de contenidos de video, es posible que se le restrinja la visualización de ciertos canales de los Servicios en áreas públicas (p. ej., salas de reuniones, vestíbulos, salas de ejercicio, restaurantes y similares). Usted acepta expresamente que no mostrará los Servicios de video en áreas públicas. Es posible que la ley le exija obtener una o más licencias de interpretación de música por separado si utiliza el componente de audio de los Servicios de video en áreas públicas. Usted comprende y acepta expresamente que es el único responsable de (i) investigar y determinar la necesidad de dichas licencias, y (ii) tomar todas las medidas necesarias para obtener y pagar dicha o dichas licencias. Astound no será responsable frente a usted o un tercero si usted viola las disposiciones de este párrafo.

(e) Derecho de auditoría. Astound puede, en cualquier momento y previo envío de una notificación con antelación razonable a usted, ingresar a su centro de servicios para realizar una auditoría que verifique que el uso que usted hace de los Servicios de video cumple con las disposiciones de su Acuerdo.

(f) Cooperación con actualizaciones tecnológicas. Es posible que, ocasionalmente, los cambios, las mejoras o las optimizaciones tecnológicas hagan que sea necesario que Astound sustituya los equipos por equipos nuevos/diferentes en su centro de servicios de modo tal que pueda continuar recibiendo los Servicios de video de Astound. Usted acepta cooperar razonablemente con Astound en lo que respecta a cualquiera de dichas actualizaciones tecnológicas.

## **10. Cumplimiento y fuerza mayor.**

(a) Norma general. Astound hará todo lo comercialmente razonable para observar y mantener los estándares normales de la industria con el fin de garantizar que los Servicios estén disponibles para usted las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana. Sin embargo, es posible que haya interrupciones en los Servicios. Usted comprende y acepta expresamente que es posible que los Servicios no estén disponibles de manera ocasional, ya sea por mantenimiento programado o no programado, dificultades técnicas o por otros motivos que están fuera del control razonable de Astound. Las interrupciones temporarias en los Servicios por tales motivos, así como todas las interrupciones causadas por usted o por hechos de fuerza mayor no constituirán un incumplimiento de Astound con sus obligaciones en virtud de su Acuerdo.

(b) Fuerza mayor. Astound no será responsable frente a usted en lo que se refiere a todo aquel retraso o falta de cumplimiento del presente debido a causas que están fuera del control razonable de Astound, lo que incluye, pero sin limitarse a, desastres naturales, incendios, inundaciones, terremotos, tormentas de hielo, tormentas de viento u otros eventos climáticos severos, explosión, vandalismo, corte de cables, apagón, actos terroristas, insurrección, revueltas u otros disturbios civiles, emergencia nacional o regional, falta de acción de una autoridad gubernamental en debido tiempo y forma, incapacidad para obtener equipos, materiales u otros suministros como consecuencia de una huelga, bloqueo patronal o interrupción del trabajo, o de lo establecido por una ley, orden, reglamentación, directiva, medida o solicitud de una autoridad gubernamental civil o militar.

## **11. Incumplimiento y recursos.**

(a) Incumplimiento del Cliente. Cada una de las acciones que siguen constituirá un incumplimiento suyo en virtud de su Acuerdo (cada uno, un "Incumplimiento"): (i) si no paga algún Cargo no controvertido en la fecha de vencimiento y no subsana dicha falta de pago dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha en que se recibe la notificación por escrito de Astound en tal sentido; (ii) si no cumple con alguna otra disposición sustancial de su Acuerdo y no subsana tal incumplimiento dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha en que recibe una notificación por escrito de Astound en relación con tal incumplimiento; o (iii) si presenta o inicia un proceso o se inicia algún proceso en su contra en el que se busque la liquidación, el saneamiento u otro tipo de recurso (como la designación de un administrador, síndico, liquidador, custodio u otro funcionario de este tipo) en virtud de lo estipulado en una ley de quiebras, insolvencia u otra ley similar, y no se lo desestima dentro de los sesenta (60) días.

(b) Recursos ante el incumplimiento del Cliente. En caso de un Incumplimiento suyo en virtud de su Acuerdo, Astound podrá, a su elección: (i) suspender cualquier Servicio aplicable hasta el momento en que su Incumplimiento haya sido corregido (siempre que, no obstante ello, tal suspensión no exima su obligación continua de pagar a Acuerdo del suscriptor de servicios para pequeñas empresas

Astound todos los Cargos y demás montos que adeude en virtud del Acuerdo como si dicha suspensión de los Servicios no hubiera tenido lugar); (ii) rescindir el o los Servicios pertinentes o el o los Formularios de pedido correspondientes con causa justificada; o (iii) procurar cualquier otro recurso que Astound tenga a su disposición en virtud del Acuerdo o la ley aplicable. En caso de rescisión anticipada por parte de Astound por su Incumplimiento, conforme lo establecido en esta Sección 11(b), usted pagará a Astound el Cargo por rescisión descrito en la Sección 5(g) anterior.

(c) Incumplimiento de Astound. Cada una de las acciones que siguen constituirá un Incumplimiento de Astound en virtud de su Acuerdo: (i) si Astound no cumple con alguna disposición sustancial del Acuerdo y no subsana tal incumplimiento dentro de los treinta (30) días después de haber recibido una notificación por escrito de su parte en dicho sentido; o (ii) si Astound presenta o inicia un proceso o se inician procesos en su contra que buscan la liquidación, el saneamiento u otro recurso (como la designación de un administrador, síndico, liquidador, custodio u otro tipo de funcionario) en virtud de lo dispuesto en una ley de quiebras, insolvencia u otra ley similar, y no se lo desestima dentro de sesenta (60) días.

(d) Recursos de reparación ante el incumplimiento de Astound. En caso de Incumplimiento de Astound en virtud del Acuerdo, usted podrá, a su elección: (i) rescindir los Servicios pertinentes o los Formularios de pedido correspondientes con causa justificada sin incurrir en ningún Cargo por rescisión u otro cargo por rescisión anticipada; o (ii) procurar cualquier otro recurso que pueda tener a su disposición en virtud de su Acuerdo o la ley aplicable. En el supuesto de su rescisión anticipada por un incumplimiento de Astound de acuerdo con esta Sección 11(d), Astound le reembolsará los Cargos mensuales por el servicio no utilizado y pagado previamente atribuibles a los Servicios o Formularios de pedido rescindidos, y usted no tendrá más responsabilidad frente a Astound por los Servicios o Formularios de pedido rescindidos. La rescisión anticipada de su parte conforme lo establecido en esta Sección no lo eximirá de su obligación de pagar todos los Cargos en los que haya incurrido antes de la fecha de rescisión anticipada.

## 12. Limitación de la responsabilidad.

(a) Limitaciones generales. Astound no será responsable de ninguna pérdida o daño ocasionado por un hecho de fuerza mayor. Astound no será responsable frente a usted en lo que respecta a ningún tipo de daños y perjuicios indirectos, incidentales, especiales, consecuentes, ejemplares o punitivos que puedan surgir o en los que se pueda incurrir en relación con el cumplimiento o incumplimiento de Astound en virtud de su Acuerdo, lo que incluye, a modo de ejemplo y no taxativo, lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de la buena reputación, pérdida de ahorros anticipados, pérdida de oportunidades de negocio, pérdida de datos o costo de compra de servicios de reemplazo, aun cuando Astound hubiera sido informada, conociera o debiera haber estado al tanto de la posibilidad de tales daños y perjuicios especiales. La responsabilidad acumulativa total de Astound frente a usted por todos y cada uno de los motivos y reclamos que se susciten en virtud de su Acuerdo, sin importar si se funda en responsabilidad contractual, responsabilidad extracontractual, garantía o de otro modo, se limitará al monto que sea menor entre: (i) los daños y perjuicios directos reales que usted haya sufrido; o (ii) un monto equivalente a los cargos recurrentes mensuales totales que Astound recibió de usted por los Servicios en cuestión durante el periodo de tres (3) meses inmediatamente anterior al acontecimiento que dio lugar a la responsabilidad. **Usted exime de manera irrevocable y permanente a Astound de todas las obligaciones, reclamos por responsabilidad o demandas que superen las limitaciones anteriores.**

(b) Exención de garantías. EXCEPTO QUE SE ESTABLEZCA EXPRESAMENTE EN OTRA PARTE DE SU ACUERDO, ASTOUND NO FORMULA NINGÚN TIPO DE GARANTÍAS O DECLARACIONES, TANTO EXPRESAS COMO IMPLÍCITAS, LEGALES O DE OTRO TIPO, YA SEA DE HECHO O POR APLICACIÓN DEL DERECHO, EN LO QUE SE REFIERE A LA

DESCRIPCIÓN, CALIDAD, COMERCIABILIDAD, INTEGRIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR O USO DE CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS O EQUIPOS DE ASTOUND QUE LE SEAN PROVISTOS EN VIRTUD DE SU ACUERDO.

(c) Asunción del riesgo. Astound no tiene control sobre y renuncia expresamente a cualquier responsabilidad por (i) el contenido de toda aquella información que usted transmita o reciba a través de su o sus Servicios, o (ii) las interrupciones en el Servicio atribuibles a su red, a fallas en los Equipos del cliente o a cualquier otro motivo de este tipo. USTED ENTIENDE Y ACEPTA QUE EL USO QUE HAGA DE SUS SERVICIOS CORRE POR SU CUENTA Y RIESGO. USTED SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LA SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE TRANSMITA O RECIBA UTILIZANDO SUS SERVICIOS.

### **13. Indemnización.**

Usted indemnizará, defenderá y eximirá de responsabilidad a Astound y a sus miembros, gerentes, ejecutivos, agentes y empleados de y contra cada uno y todos los reclamos, demandas o daños y perjuicios que terceros afirmen en su contra en la medida en que surjan o sean producto de: (i) su negligencia o conducta indebida intencional al ejercer sus derechos o cumplir con sus obligaciones bajo su Acuerdo; (ii) su incumplimiento o falta de pago en virtud de su Acuerdo; o (iii) su inobservancia de la ley aplicable en relación con su cumplimiento bajo su Acuerdo.

### **14. Arbitraje vinculante.**

(a) Acuerdo de arbitraje. A excepción de lo establecido en el Inciso 14(b) a continuación, todas y cada una de las disputas, controversias o reclamos, independientemente de que se basen en responsabilidad contractual, responsabilidad extracontractual, garantía, ley escrita, fraude, tergiversación o cualquier otra teoría legal, que surjan o se relacionen con su Acuerdo y el o los Servicios que Astound le prestó en virtud de su Acuerdo y que no puedan ser resueltos entre las partes recurriendo a una negociación de buena fe se resolverán y determinarán mediante arbitraje definitivo y vinculante. Todo proceso de arbitraje será un proceso bilateral que solo lo involucrará a usted y a Astound; usted no podrá actuar ni pretender actuar como representante de una clase o grupo de personas que se encuentran en una situación similar. La Ley Federal de Arbitraje, título 9 del Código de los Estados Unidos, artículos 1-15 y no la ley estatal, regirá el arbitraje de todas las disputas. Lo dispuesto en esta Sección 14 seguirá subsistiendo tras la expiración o rescisión del presente Acuerdo.

(b) Exclusión del arbitraje; opción de proceder ante un juzgado para reclamos de menor cuantía. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Inciso 14(a) anterior, cuando el monto total en controversia respecto de la disputa sea de cinco mil dólares (\$5.000) o menos, la parte que presenta el reclamo (usted o Astound) puede optar por resolver la disputa a través de arbitraje o, en su lugar, puede optar por resolver la disputa en un juzgado para reclamos de menor cuantía.

(c) Proceso de arbitraje. Toda audiencia de arbitraje se llevará a cabo ante un único árbitro neutral y se llevará a cabo en un lugar razonablemente conveniente tanto para usted como para Astound, en las oficinas de Judicial Arbitration & Mediation Services, Inc. o en una organización profesional de resolución de disputas similar. El arbitraje se administrará de acuerdo con las Normas de Arbitraje Comercial de la Asociación Estadounidense de Arbitraje (American Arbitration Association, AAA). El árbitro no tendrá la facultad de ordenar ninguna presentación de pruebas documentales o toma de declaración previa a la audiencia, pero podrá exigir la comparecencia de testigos y la presentación de documentos en la audiencia. Todo laudo del árbitro se plasmará por escrito y establecerá los motivos del laudo. El árbitro no tendrá facultades para adjudicar ningún tipo de daños y perjuicio

que superen las limitaciones de la responsabilidad establecidas en el Acuerdo. Podrá registrarse una sentencia con respecto al laudo en cualquier tribunal con jurisdicción competente. Las partes, sus representantes y participantes y el árbitro mantendrán la existencia, el contenido y el resultado del arbitraje bajo confidencialidad, excepto en la medida limitada en que fuese necesario para hacer cumplir un acuerdo de conciliación final u obtener o hacer cumplir una sentencia sobre una decisión y laudo arbitral. Cada parte asumirá sus propios gastos y las partes compartirán en partes iguales los honorarios de presentación y otros honorarios administrativos del arbitraje, incluidos los gastos del árbitro.

(d) Renuncia a sus derechos. **USTED COMPRENDE Y ACEPTA EXPRESAMENTE QUE AL FIRMAR SU FORMULARIO DE PEDIDO Y RECIBIR SERVICIOS DE ASTOUND, ACEPTA LO DISPUESTO EN ESTA SECCIÓN 14 QUE EXIGE QUE CUALQUIER DISPUTA ENTRE USTED Y ASTOUND SE RESUELVA MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE Y NO RECURRIENDO A UN TRIBUNAL ANTE UN JUEZ O JURADO. USTED RENUNCIA DE MANERA INTENCIONAL E IRREVOCABLE, EN EL GRADO MÁXIMO PERMITIDO POR LEY, A SU DERECHO LEGAL Y CONSTITUCIONAL A UN JUICIO ANTE UN JUEZ O UN JURADO RESPECTO DE CUALQUIER DISPUTA, RECLAMO O PROBLEMA QUE PUEDA SURGIR O GUARDAR RELACIÓN CON SU ACUERDO Y LOS SERVICIOS QUE ASTOUND LE PRESTÓ.**

#### **15. Disposiciones varias.**

(a) Totalidad del acuerdo. El Acuerdo constituye la totalidad del acuerdo entre usted y Astound con respecto a los Servicios que Astound le prestó en virtud del Acuerdo. El Acuerdo reemplaza todos los acuerdos, propuestas, declaraciones, afirmaciones o compromisos previos, tanto escritos como verbales, en lo concerniente a los Servicios o los derechos u obligaciones de las partes con respecto a los Servicios. Todas aquellas declaraciones, promesas, incentivos o declaraciones de intención anteriores con respecto a los Servicios que no se estipulen expresamente en el Acuerdo carecerán de efecto.

(b) Ley aplicable; interpretación. El Acuerdo y todos los asuntos que surjan del Acuerdo se regirán por las leyes del estado en el que usted recibe sus Servicios de Astound. Se considera que el Acuerdo y cada uno de sus términos y disposiciones han sido negociados explícitamente por las partes, y que el texto en todas las partes del Acuerdo se interpretará, en todos los casos, de acuerdo con su significado imparcial y no estrictamente en favor o en contra de una de las partes. Si se considera que alguna disposición del Acuerdo o su aplicación a una persona o circunstancia es inválida o inaplicable por algún motivo y en alguna medida, el resto del Acuerdo y la aplicación de dicha disposición a otras personas o circunstancias no se verán afectados por ello, sino que seguirán teniendo plena vigencia y efecto.

(c) Prohibición de cesión. Usted comprende y acepta que el Formulario de pedido que firmó con Astound es para beneficio exclusivo suyo. Usted no puede ceder ni transferir sus derechos en virtud de ningún Formulario de pedido a ninguna otra persona sin el previo consentimiento por escrito de Astound, que esta podrá otorgar o denegar según su exclusivo criterio. Cualquier intento de su parte de transferir sus derechos en virtud de un Formulario de pedido sin contar con el previo consentimiento por escrito de Astound será nulo y constituirá un incumplimiento sustancial de su Acuerdo.

(d) Exención de la responsabilidad con respecto al cumplimiento de la HIPAA. Si y en la medida en que su negocio sea una entidad cubierta por la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) de 1996, y requiera que sus socios comerciales cumplan con la HIPAA, por el presente Astound le notifica que las operaciones de Astound no cumplen con la HIPAA. Por lo general, las operaciones de Astound están exentas de la HIPAA de conformidad con la excepción de conducto. Sin embargo, si y en la medida en que los Servicios que le fueron prestados no cumplieren los requisitos para acceder a la excepción

de conducto, las operaciones de Astound con respecto a los Servicios no cumplen con los requisitos de la HIPAA. Usted entiende y acepta que Astound no firmará un acuerdo de socio comercial en virtud de la HIPAA.

(e) Ausencia de renuncia. El hecho de que una de las partes no ejerza algún derecho en virtud de este Acuerdo no constituirá una renuncia a tal derecho. La renuncia de una de las partes a exigir la reparación de un Incumplimiento o cesación de pago en particular tampoco constituirá una renuncia a exigir la reparación de cualquier otro Incumplimiento o cesación de pago u otro Incumplimiento o cesación de pago similar en el futuro. La aceptación de Astound de algún pago en virtud del Acuerdo no constituirá un acuerdo ni ninguna otra forma de acuse de recibo o cumplimiento que indique que el monto pagado es, de hecho, el monto correcto, y la aceptación de un pago no eximirá ningún otro reclamo de Astound por montos adicionales que usted pueda adeudar.

(f) Relación; ausencia de terceros beneficiarios. El Acuerdo es un contrato comercial entre usted y Astound, y la relación entre las partes es la de contratistas independientes. Nada de lo establecido en el Acuerdo crea una relación de sociedad, mandante-agente, empleador-empleado o empresa conjunta entre las partes o una de sus filiales, agentes o empleados para ningún propósito. El Acuerdo es para su beneficio exclusivo y el de Astound y no está destinado a conferir algún derecho a cualquier otra persona; no existen terceros beneficiarios del Acuerdo.

(f) Cumplimiento con las leyes. Cada una de las partes acepta cumplir con todas las leyes, normas, reglamentaciones y ordenanzas locales, estatales y federales aplicables al cumplir con el Acuerdo.

(g) Subsistencia. Las disposiciones del Acuerdo que, por su naturaleza, deben subsistir a la expiración o rescisión anticipada del Acuerdo o de cualquier Formulario de pedido para que puedan tener plena vigencia y efecto, así lo harán.

*[El resto de esta página fue dejado en blanco intencionalmente].*