

**We, the administrator or the seller of this Plan may make available additional products and services at a discount from time to time, for your consideration.**

## **ONTECH SMART HOME PROTECT**

**THESE SERVICE CONTRACT TERMS AND CONDITIONS (THE “PLAN”) CONSTITUTE A LEGAL CONTRACT BETWEEN YOU, US, AND THE ADMINISTRATOR (AS DEFINED BELOW). THIS PLAN REQUIRES YOU TO RESOLVE ANY DISPUTES WITH US THROUGH BINDING AND INDIVIDUAL ARBITRATION OR SMALL CLAIMS COURT, AND THE PLAN LIMITS OUR LIABILITY TO YOU. PLEASE READ THIS PLAN CAREFULLY AND COMPLETELY. IF YOU DO NOT AGREE WITH ANY OF ITS PROVISIONS, YOU MAY CANCEL THIS PLAN AS OUTLINED IN THE CANCELLATION SECTION BELOW. For more information on how to file a claim, please refer to the “HOW TO MAKE A CLAIM” section below.**

- I. **OBLIGOR:** The company obligated under this Plan in the District of Columbia and all states, except Florida, is: **Asurion Technology Services, Inc.**, who can be contacted at P.O. Box 061078, Chicago, IL 60606-1078, 866-349-9488. In Florida, the company obligated under this Plan is: **Asurion Technology Services of Florida, Inc.** who can be contacted at P.O. Box 061078, Chicago, IL 60606-1078, 866-349-9488.
- II. **DEFINITIONS:** Throughout this Plan, the following words have the following meanings: **(1) “we,” “us” and “our”** mean the company obligated under this Plan, as stated in the Obligor section of this Plan; **(2) “you” and “your”** mean the individual that purchased this Plan for residential purposes; **(3) “administrator”** means: (a) Asurion Services, LLC in the District of Columbia and all states, except Florida, and (b) Asurion Technology Warranty Services of Florida Inc. in Florida. The administrator can be contacted at: P.O. Box 1340, Sterling, VA, 20167, or by phone at: 866-349-9488; **(4) “seller”** means DISH Network L.L.C. or an affiliate, the seller of this Plan; **(5) “covered products”** mean the item(s) listed in SECTION V.a. of this Plan that are owned by you, covered by this Plan and are customarily located at your enrolled service address; **(6) “breakdown”** means the mechanical or electrical failure of the covered products caused by: (i) defects in materials and/or workmanship; (ii) power surge; (iii) dust, heat or humidity; (iv) normal wear and tear; or (v) a drop, a liquid spill, or a cracked screen due to unintentional and Accidental Damage from Handling as a result of normal use (“ADH”) for laptops, tablets, portable DVD/Blu-ray players, gaming systems, wearables (including, health and fitness bands, and smart watches), audio headsets, virtual reality headsets and printer display screens only; **(7) “enrolled service address”** means the physical residential location you have identified as the service address for this Plan; and **(8) “replacement products”** mean **NEW, REFURBISHED, OR REMANUFACTURED PRODUCTS OF EQUAL OR SIMILAR FEATURES AND FUNCTIONALITY THAT PERFORMS TO THE FACTORY SPECIFICATIONS OF THE ORIGINAL COVERED PRODUCTS.** Technological advances may result in replacement products with a lower selling price than the original products.
- III. **INSTRUCTIONS:** This Plan, including the terms, conditions, limitations and exclusions, and your receipt or enrollment confirmation for this Plan, constitute the entire agreement between you and us. Please keep this Plan and the receipt or enrollment confirmation for future reference; you may need them to obtain service. The covered products must be in good working condition prior to your enrollment in this Plan and prior to your coverage effective date. You must follow the instructions in the owner’s manual for proper use, care, and maintenance of the covered product. Failure to follow the manufacturer’s maintenance and service guidelines may result in the denial of coverage under this Plan. We strongly recommend (but do not require as a condition of this Plan) the regular back up of data and software. If applicable, it is important that you back up all data files on your covered products prior to the commencement of service; repairs to your covered products may result in the deletion of such data files.
- IV. **TERM OF COVERAGE:** The term of this Plan begins on the date indicated on your receipt or enrollment confirmation and continues on a month-to-month basis unless cancelled. **There is an initial thirty (30) day waiting period after the Plan term begins before coverage for your covered products becomes effective and you can make a claim. COVERAGE UNDER THE PLAN BECOMES EFFECTIVE THIRTY-ONE (31) DAYS AFTER YOUR PLAN TERM BEGINS; NO COVERAGE WILL BE PROVIDED FOR YOUR COVERED PRODUCTS DURING THE INITIAL THIRTY (30) DAYS OF THE PLAN; HOWEVER, YOU MAY HAVE ACCESS TO OTHER SERVICES AND SUPPORT THROUGH THE PLAN FROM THE DATE YOUR PLAN TERM BEGINS AS INDICATED IN SECTION V. BELOW. If this Plan is cancelled after coverage becomes effective, coverage will continue for thirty (30) days after the cancellation date.** In the event your covered product has an open approved claim under the Plan when this Plan is cancelled, the term of this Plan will be extended until the claim has been completed and the covered product or a replacement or reimbursement has been delivered or provided to you.
- V. **WHAT IS COVERED:** This Plan covers replacement costs or parts and labor costs to repair your covered product in the event it experiences a breakdown that is not covered under any insurance policy, warranty, or other service contract, up to the Plan Limits of Liability in Section IX. If your covered product experiences a breakdown, we will, at our sole discretion: (1) repair the covered product, (2) replace the covered product with a replacement product, (3) reimburse you for authorized repairs to the covered product or (4) reimburse you in the form of an electronic payment, or check for the replacement cost of the covered product as determined by us, based on the value, age and condition of the covered product, as determined by us, immediately prior to the breakdown. Non-original parts may be used for repair of the covered product. **Please note: if your covered products are still in the manufacturer’s warranty period, service under this Plan may result in service denial from the manufacturer’s warranty.** On-site, depot, or carry-in service may be available; the administrator will inform you what type of service your covered products qualify for when you file your claim. Coverage under this Plan also includes unlimited access to technical assistance and support for your covered products and devices defined in the technical assistance terms of service, including but not limited to installation services for eligible covered products, beginning on the date your plan term begins. You can access technical assistance for your covered products through [www.asurion.com/ontech](http://www.asurion.com/ontech), 866-349-9488 or the Asurion application during the term of this Plan. Technical assistance terms of service can be accessed at <https://asurionmobile.app.link/ontech>.
- a. **COVERED PRODUCTS:** This Plan covers an unlimited quantity of the following products, of any size, age and any brand as outlined below.

**Home Office:**

- Desktops, laptops and tablets (collectively referred to as "PC" or "PCs"). Each PC can include one (1) of each of the following accessories: an associated external monitor, keyboard (wired or wireless), mouse (wired or wireless), modem and external desktop speaker set (wired). PCs eligible for coverage under this Plan are those equipped with a Windows Operating System version Windows 7 or newer or Android version 1.6 or newer and Apple computers which are equipped with an Apple operating system version OS X (10) or newer or Chrome OS.
- Home routers (wired or wireless).
- External hard drives.
- Printers and multifunction printers.

**Home Entertainment:**

- LCD, Plasma or LED televisions (collectively referred to as "television"). Televisions include the remote control contained inside the original TV packaging or an identical remote control.
- Gaming systems. Gaming systems include the controller contained inside the original gaming system packaging or an identical controller.
- DVD players, Blu-Ray players and portable DVD players (collectively referred to as "DVD players").
- Home theater that include any of the following: a receiver, sound bar, speakers, Blu-Ray player, amplifier/decoder, subwoofer and tuner (collectively referred to as "home theater system" or "home theater systems").
- Speakers
- Audio/video streaming devices. Streaming devices include the remote control contained inside the original streaming device packaging or an identical remote control.
- Audio headsets
- Virtual Reality Headsets.

**Smart Home Products:**

- Smart device hubs
- Smart light dimmers
- Smart thermostats
- Smart smoke detectors
- Smart door locks
- Smart home security cameras
- Smart video doorbells
- Smart carbon monoxide detectors
- Smart alarm contact sensor
- Smart alarm flood and freeze sensor
- Smart alarm glassbreak sensor
- Smart alarm keypad
- Smart alarm motion detector
- Smart alarm panic button
- Smart alarm range extender

All of the "Smart" products above must utilize one of the following home networking solutions to be eligible for this Plan: enabled Wi-Fi, ZigBee, Z-Wave, Insteon, or Thread Group.

**Personal Wearables:**

- Health and fitness bands
- Smart watches

- b. CARRY-IN SERVICE:** If the covered product requires service, we may instruct you to bring it to an authorized repair center for repair.
- c. ON-SITE SERVICE:** If the covered products require on-site service, an adult (eighteen (18) years or older) must be present during the time of service. You must provide a safe, non-threatening environment for our technicians to receive on-site service. If our technicians determine that certain repairs cannot be completed where the covered products are located and must be repaired at another location, this Plan will cover standard shipping and handling costs. Covered products installed in cabinetry and other types of built-in applications are eligible for service as long as you make the covered products reasonably accessible to the technician. We are not responsible for dismantling or reinstalling furniture or fixed infrastructures when removing or reinstalling repaired or replaced covered products into furniture or cabinetry.
- d. REPAIR DEPOT SERVICE:** If the covered product is not eligible for carry-in or on-site service, it may be mailed to a designated repair depot for service. We will send you a prepaid shipping label and instructions for shipping your covered product to our authorized service center.
- e. REPLACEMENT PRODUCTS & REIMBURSEMENTS:** If we opt to provide you a replacement product, we reserve the right to take ownership of the original covered product. We may require that you return or send pictures of the original covered product to us as a condition to receiving a replacement products or reimbursement. We will pay shipping and handling costs associated with the return of the original covered product.

- VI. HOW TO MAKE A CLAIM:** In the event your covered products experience a breakdown while coverage is in effect, at least thirty-one (31) days after the term begins, you may file a claim by going online to [www.asurion.com/ontech](http://www.asurion.com/ontech) twenty-four (24) hours a day, seven (7) days a week or by calling 866-349-9488 twenty-four (24) hours a day, seven (7) days a week. **You must file your claim with us prior to having service for coverage to apply; all repairs or replacements must be authorized in advance. Unauthorized repairs or replacements may not be covered.** If your covered products require service, a service fee for each approved claim may apply, as described in SECTION VII. We may require you to fill out a claim facilitation form, fax or email the completed claim form to us at 800-880-6430 or [MyClaimStatus@asurion.com](mailto:MyClaimStatus@asurion.com) you will be provided with instructions on how to send the completed claim form and/or provide a copy of your State or Federal issued photo I.D., other than a

professional or student license or I.D., prior to receiving service or replacement or reimbursement for the covered product. Any abuse of this Plan by you, or discovery by us of fraud or material misrepresentation made by you or with your knowledge in obtaining coverage or in the presentation of a claim including but not limited to filing a claim for products not belonging to you, may result in claim denial or cancellation of this Plan upon immediate notice. The cost to repair or replace the covered products cannot exceed the available balance of funds under the aggregate claim limit as set forth in Section IX.b. All claims under this Plan must be reported to us within sixty (60) after cancellation of this Plan.

**VII. SERVICE FEE:** In the event your covered product experiences a breakdown, you must pay a non-refundable service fee as shown in the service fee schedule below, plus applicable taxes. The service fee must be paid to us and received in advance of service being provided and may be paid with a valid debit or credit card or other electronic payment method we approve. A service fee does not apply to the repair or replacement of external computer speakers, external hard drives, keyboards, modems, monitors, mouse, mesh routers, routers, TV remote controls, gaming controllers, portable DVD players, DVD Players, Blu-Ray Players, streaming devices including remote controls, smart device hubs, smart light dimmers, smart smoke detectors, smart carbon monoxide detectors, smart alarm contact sensor, smart alarm flood and freeze sensor, smart alarm glassbreak sensor, smart alarm keypad, smart alarm motion detector, smart alarm panic button, or smart alarm range extender, however, the associated costs will apply toward your aggregate claim limit under SECTION IX.b.

Covered Products	Service Fee
Desktops, Laptops, Tablets, Printers, Televisions, Virtual Reality Headsets, Smart Watches, Amplifiers, Bluetooth and Wi-Fi connected speakers, Decoders, Gaming Systems, Receivers, Sound bars, Speakers, Subwoofers, and Tuners	<b>\$99</b>
Health & Fitness Bands, Audio Headsets, Smart door locks, Smart home security cameras, Smart thermostats, and Smart video doorbells	<b>\$49</b>

**VIII. PAYMENT:** You agree to pay the monthly term fee for this Plan, which was disclosed to you at the time you enrolled in this Plan. The monthly term fee, plus applicable taxes, will be billed on a monthly basis on your SELLER bill or the credit or debit card or other electronic method of payment you provided when you enrolled or as updated by you before the fee is due. Non-payment by you will result in cancellation of the Plan.

**IX. PLAN LIMITS OF LIABILITY:**

- a. **PER CLAIM LIMIT:** The maximum amount we will pay for any single claim on a covered product is \$2,000; our liability in the event of any single claim is the least of the cost of: (i) authorized repairs; (ii) replacement with replacement product; (iii) reimbursement for authorized repairs or replacement; or (iv) the replacement cost of the covered products, as determined by us up to the per claim limit of this Plan of \$2,000.
- b. **AGGREGATE CLAIM LIMIT:** The maximum amount we will pay for all claims made in any twelve (12) month rolling period is \$5,000.00. The twelve (12) month rolling period begins on the date of your first claim.
- c. **IF YOU MEET OR EXCEED THE AGGREGATE LIMIT:** In the event you reach the aggregate claim limit and any covered product requires additional repairs, we may be able to provide you with information on how to get the covered product repaired, however, we will not be responsible for any costs related to these repairs. If you make a claim and the cost to repair or replace your covered product will exceed the remaining balance of your aggregate claim limit, we will either send you a check or electronic payment for the remaining balance of your aggregate claim limit, or complete the final repair or replacement of your covered product, at our sole discretion. A covered claim will apply to your aggregate claim limit for 12 months after the claim is completed, at which point that claim will roll off your account and the associated costs will be added back to your available aggregate claim limit balance. You will continue to have access to technical assistance and support for the duration of your enrollment in this Plan, regardless of your aggregate claim limit balance.
- d. **IF YOU RE-ENROLL OR MAKE CHANGES TO YOUR PLAN:** If you terminate this Plan and re-enroll at a later date, the cost of any claims made under this Plan within twelve (12) months of your re-enrollment date will remain on your account and apply to the aggregate claim limit when you re-enroll.

**X. EXCLUSIONS: This Plan does not cover the following:**

- a. **Consequential, incidental, or indirect damages or losses, including but not limited to: loss of use, loss of business, loss of profits, loss of data, down-time, and charges for time and effort;**
- b. **Pre-existing conditions at the time of your enrollment in this Plan or breakdowns prior to your coverage effective date;**
- c. **Cosmetic defects, damage to or failures of non-operational components that do not inhibit the proper operation and performance of a covered product, including but not limited to: appearance parts, decorative finishing, finish defects, nonfunctional plastic, trim, attachments, and accessories (except as otherwise stated herein);**
- d. **Breakdown resulting from: improper installation or setup, use not approved in the manufacturer's specifications, unauthorized modifications, alterations, repairs or repair personnel;**
- e. **Breakdown due to any design flaw or systemic manufacturing defect, or breakdown covered by a manufacturer's warranty or manufacturer's recall in effect at the time of the failure;**
- f. **Breakdown caused by acts of God or other disaster (whether natural, man-made, local or catastrophic), abuse, acts of war, civil disorders, corrosion, dirt, mold, earthquake, fire, hail, insects or other animals, liquid immersion, malicious mischief, misuse, negligence, nuclear accident, riot, rust, sand, smoke, storm, terrorist attack, vandalism, and wind;**
- g. **Costs associated with installation or uninstallation of any covered products with the exception of the costs that are directly associated with the services provided under this Plan;**
- h. **Products that are not owned by you, leased and rented products, or products that are not customarily located in your enrolled**

service address;

- i. Breakdown that occurs either while the covered product is in storage or in the course of transit, delivery, or redelivery, other than when located at our designated repair location;
  - j. Normal periodic or preventative maintenance, inspections, cleaning, or tune-ups, minor adjustments and settings outlined in the owner's manual that the user can perform, or costs related to any service request which results in customer education or no problem found;
  - k. Covered products whose serial number has been altered or removed;
  - l. Theft or loss of the covered products;
  - m. Liability or damage to property, or injury or death to any person arising out of the operation, maintenance, or use of the products;
  - n. Special needs accessories including, but not limited to: handset boosters and visual ring indicators;
  - o. Parts intended for periodic replacement including, but not limited to: batteries (excluding one annual laptop battery), bulbs, external power supplies, styluses, antennas, cartridges;
  - p. Covered products located outside the United States;
  - q. Data or software of any kind that is deleted or damaged during a repair or replacement under this Plan;
  - r. Support or repairs to software, loss or damage to software due to any cause, including but not limited to: computer virus, worm, Trojan programs, adware, spyware, firmware or any other software program;
  - s. Burned-in images and pixel failure within designed specifications or that do not materially alter the product's functionality;
  - t. PCs that do not have administrator's permissions. Covered PCs must be able to upload and download software;
  - u. Interior and exterior pipes or plumbing;
  - v. Custom-built and assembled products.
- XI. RENEWAL:** This Plan renews on a month-to-month basis unless cancelled.
- XII. TRANSFER:** This Plan is not transferable.
- XIII. CANCELLATION:** This Plan is provided on a month-to-month basis and can be cancelled by you at any time for any reason by notifying the administrator at P.O. Box 1340, Sterling, VA 20167 or via email at executivecustomerservice@dish.com (DISH customers) or CustomerSupport@OnTech.com (OnTech customers) or by calling 800-333-DISH(3474) (DISH customers) or 833-ONTECH1 (833-668-3241) (OnTech customers). This Plan may be cancelled by us or the administrator for any reason by notifying you in writing at least thirty (30) days prior to the effective date of cancellation, which notice will state the effective date and reason for cancellation. If you fail to pay any monthly fee due under this Plan, this Plan will be cancelled immediately without notice. If the Plan is cancelled: (a) by you within thirty (30) days of the receipt of this Plan, you will receive a full refund of the monthly Plan payments made by you under this Plan, including sales tax, less the cost of any claims that have been paid or repairs that have been made; or (b) by you after thirty (30) days of the receipt of this Plan, or cancelled by us or the administrator at any time, you will receive a refund equal to 100% of the pro-rata amount of the unearned portion of the monthly Plan fee, less the cost of any claims that have been paid or repairs that have been made. Any refund owed and not paid or credited within thirty (30) days of cancellation will include a 10% penalty per month. Upon any cancellation by you, us, or the administrator, after the coverage effective date, you will have coverage provided at no cost for an additional thirty (30) days after the date of cancellation of this Plan. All claims under this Plan must be reported to us within sixty (60) days after cancellation of the Plan.
- XIV. INSURANCE SECURING THIS PLAN:** This Plan is not an insurance policy; however, our obligations under this Plan are insured under an insurance policy issued by Allianz Global Risks US Insurance Company, 225 W. Washington Street, Suite 1800, Chicago, IL 60606 in the following jurisdictions: AL, AR, CA, CO, CT, DC, FL, GA, HI, IL, IN, KY, ME, MA, MN, MO, MT, NV, NH, NJ, NY, NC, OH, OK, OR, SC, TX, UT, VT, VA, WA, WI, WY and all other jurisdictions as required by law. If you have filed a claim under this Plan and we fail to pay or provide service within sixty (60) days, or if we become insolvent or otherwise financially impaired, you may contact Allianz Global Risks US Insurance Company directly at 1-800-831-4262 to report your claim.
- XV. CHANGES TO THE PLAN:** WE MAY CHANGE THE MONTHLY CHARGE FOR THE PLAN, ADMINISTRATION OF THE PLAN, OR THESE TERMS AND CONDITIONS FROM TIME TO TIME UPON THIRTY (30) DAYS WRITTEN NOTICE TO YOU. SUCH NOTICE MAY BE PROVIDED IN A SEPARATE MAILING OR EMAIL, OR BY ANY OTHER REASONABLE METHOD. IF YOU DO NOT AGREE TO THE MODIFIED CHARGES OR TERMS OF THE AGREEMENT, YOU MAY CANCEL THE PLAN BY NOTICE TO US OR THE ADMINISTRATOR AT ANY TIME IN ACCORDANCE WITH THESE TERMS AND CONDITIONS. THE PAYMENT OF APPLICABLE CHARGES BY YOU, OR A REQUEST FOR SERVICE UNDER THE PLAN, AFTER RECEIVING SUCH NOTICE OF A CHANGE IN THE CHARGES OR OTHER TERMS AND CONDITIONS WILL BE DEEMED TO BE ASSENT BY YOU TO THE CHANGE(S) IN THE CHARGES, TERMS OR CONDITIONS.
- XVI. LIMITATION OF LIABILITY:** IN NO EVENT WILL THE PLAN OBLIGOR, ADMINISTRATOR, OR SELLER BE LIABLE FOR INDIRECT, INCIDENTAL, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, PERSONAL INJURIES OR LOSS OF INCOME ARISING OUT OF, OR CONNECTED TO, THE PROVISION OF THE PLAN, REPAIR OR REPLACEMENT OF COVERED PRODUCTS UNDER THE PLAN AND CAUSED BY NEGLIGENCE, ERROR, MISTAKE, OR OMISSION ON THE PART OF THE PLAN OBLIGOR OR ADMINISTRATOR OR THEIR RESPECTIVE PARENTS, SUBSIDIARIES, AFFILIATES, AGENTS, EMPLOYEES, SUBCONTRACTORS, SUCCESSORS, AND ASSIGNS.
- XVII. FORCE MAJEURE:** We are not responsible for any delay or failure in performance of any part of this Plan to the extent that such delay or failure is caused by fire, flood, explosion, war, strike, embargo, government requirement, regulatory agency requirement civil or military authority, acts of God, or other similar causes beyond our control.
- XVIII. NON-WAIVER:** Our failure in any circumstance to require strict compliance with any term or condition in this Plan will not be deemed a waiver by us of any such term or condition under any other circumstance or of any other term or condition in this Plan.

**XIX. ARBITRATION OR SMALL CLAIMS COURT AGREEMENT: Please read this section carefully. It affects your rights.** For the purposes of this Arbitration or Small Claims Court Agreement (referred to as the "A.A") only, references to "we" and "us" also include (1) the respective parents, subsidiaries, affiliates, agents, employees, successors and assigns of the Obligor and administrator of this Plan (as defined above); and (2) the seller (as defined above) and its wholly owned subsidiaries, affiliates, agents, employees, successors and assigns. Most of your concerns about this Plan can be addressed simply by contacting us at 866-349-9488. In the event we cannot resolve any dispute with you, **YOU AND WE AGREE TO RESOLVE THOSE DISPUTES THROUGH BINDING ARBITRATION OR SMALL CLAIMS COURT INSTEAD OF THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION. YOU AND WE AGREE TO WAIVE THE RIGHT TO A TRIAL BY JURY AND WAIVE THE RIGHT TO PARTICIPATE IN CLASS ACTIONS OR OTHER REPRESENTATIVE PROCEEDINGS.**

**1. THIS A.A.:**

- a. Survives termination of this Plan.
- b. Is governed by the Federal Arbitration Act.
- c. Covers any dispute you have with us concerning or related, directly or indirectly, to this Plan.
- d. Does not prevent you from bringing an individual action against us in small claims court instead of pursuing arbitration.
- e. Does not prevent you from informing any government agency of your dispute. They may be able to seek relief on your behalf.

**2. ARBITRATION PROCESS:**

- a. How to start arbitration.
  - Send a written Notice of Claim by certified mail to Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37122-0656.
  - Describe the dispute and relief sought in the Notice.
  - If the dispute is not resolved within thirty (30) days of receipt of the Notice, you may start an arbitration with the American Arbitration Association ("AAA"). You can contact the AAA and obtain a free copy of their rules and forms at [www.adr.org](http://www.adr.org) or 1-800-778-7879.
- b. Arbitration will be conducted by the AAA following the Consumer Arbitration Rules ("Rules"). A court may decide the enforceability of this A.A. The arbitrator will decide all other issues. The arbitrator is bound by this A.A.
- c. Any hearing will take place in the county or parish of your mailing address unless you and we agree to a different location.

**3. FEES:**

- a. In most cases we will pay all filing, administration, and arbitrator fees. If the arbitrator finds that your dispute was filed to harass or is frivolous, the Rules govern payment of the fees.
- b. We will reimburse you for a filing fee paid to the AAA. If you are unable to pay a filing fee, we will pay it if you send us a written request.

**4. ARBITRATION DECISION:**

- a. You and we agree not to disclose any settlement offers to the arbitrator before the arbitrator issues a decision.
- b. If the arbitrator finds in your favor and the damages awarded are greater than the last settlement we offered, we will do the following.
  - We will pay you the greater of the damages or \$7,500.
  - We will also pay your reasonable attorney's fees and arbitration expenses. You may not recover duplicate awards of fees and expenses.
- c. We waive any right we have to recover attorney's fees and expenses from you if we win the arbitration.
- d. If you seek declaratory or injunctive relief, it can only be awarded as necessary to provide you relief.

**YOU AND WE AGREE THAT EACH PARTY MAY BRING CLAIMS AGAINST THE OTHER ONLY IN AN INDIVIDUAL CAPACITY AND NOT IN A PURPORTED CLASS ACTION, CLASS ARBITRATION, OR REPRESENTATIVE PROCEEDING.** Unless you and we agree otherwise, the arbitrator may not consolidate your dispute with any other person's dispute and may not preside over any form of representative proceeding. If this specific provision is found to be unenforceable, then the entirety of this A. A. is null and void.

**XX. STATE CHANGES: IF YOU RESIDE IN ONE OF THE FOLLOWING STATES, THESE PROVISIONS APPLY TO YOU:**

**ARIZONA RESIDENTS:** If your written notice of cancellation is received prior to the expiration of the term, we will not deduct the cost of any claims that have been paid or repairs that have been made from your refund. The pre-existing condition exclusion does not apply to conditions occurring prior to the sale of the consumer product by the seller, its assignees, subcontractors, and/or representatives, or to any conditions that the Obligor or seller knew or reasonably should have known. The Arbitration Agreement of this Plan does not preclude you from contacting the Consumer Protection Division of the Arizona Department of Insurance and Financial Institutions. The fourth sentence of the **CANCELLATION** section is deleted and replaced with the following: "If the Plan is cancelled: (a) by you within thirty (30) days of the receipt of this Plan, you will receive a full refund of all monthly Plan payments made by you under this Plan, including sales tax; or (b) by you after thirty (30) days of the receipt of this Plan, or cancelled by us or the administrator at any time, you will receive a refund equal to 100% of the pro-rata amount of the unearned portion of the term Plan fee, Item (d) of the **EXCLUSIONS** section is deleted and replaced with the following: **"Breakdown resulting from: improper installation or setup, use not approved in the manufacturer's specifications, unauthorized modifications, alterations, repairs or repair personnel while owned by you."**

**CALIFORNIA RESIDENTS:** For all products other than home appliances and home electronic products, the fourth sentence of the **CANCELLATION** provision is deleted and replaced with the following: If the Plan is cancelled: (a) within sixty (60) days of the receipt of this Plan, you will receive a full refund of the price paid for the Plan less the cost of any claims that have been paid or repairs that have been made, or (b) after sixty (60) days, you will receive a pro rata refund, less the cost of any claims that have been paid or repairs that have been made. We may only cancel this Plan before the end of the agreed Plan term for nonpayment of the Plan fee, fraud or material breach by You to Us, or the Plan being discontinued by Us or DISH Network

L.L.C. or an affiliate.

**The term and monthly billing for this Plan begins on the date You enroll and continues to renew on a month-to-month basis unless cancelled. You may cancel this Plan at any time for any reason by contacting Us at departmentc@asurion.com or 800-333-DISH(3474) (DISH customers) or 833-ONTECH1 (833-668-3241) (OnTech customers) or by visiting executivecustomerservice@dish.com (DISH customers), ) or CustomerSupport@OnTech.com (OnTech customers) or by writing the administrator at: P.O. Box 1340, Sterling, VA, 20167. This Plan is offered on a month to month basis, DISH Network L.L.C. or an affiliate may offer other service contract programs and benefits which may be provided to You by DISH Network L.L.C. or an affiliate. We obtained Your affirmative consent to the continuous monthly term of this Plan when you enrolled in the Plan.**

In California, the form number for use under this Plan is as follows:

569 (06/21)

v.DISH

**CONNECTICUT RESIDENTS:** In the event of a dispute with us or the administrator that cannot be resolved, you may contact the State of Connecticut Insurance Department, P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0816, Attn: Consumer Affairs. The complaint must contain a description of the dispute, the purchase price of the products, the cost of repair of the products and a copy of this Plan. On-site service is not available in this Plan.

**FLORIDA RESIDENTS:** The rate charged for this Plan is not subject to regulation by the Florida Office of Insurance Regulation.

**GEORGIA RESIDENTS:** We may only cancel this Plan before the end of its term on the grounds of fraud, material misrepresentation, or nonpayment. The cancellation will be in writing. The fourth sentence of the **CANCELLATION** section is deleted and replaced as follows: "If the Plan is cancelled: (a) by you within thirty (30) days of the receipt of this Plan, you will receive a full refund of all monthly Plan payments made by you under this Plan, including sales tax, or (b) by you after thirty (30) days of the receipt of this Plan, you will receive a refund equal to 100% of the pro-rata amount of the unearned portion of the term Plan fee. If this Plan is cancelled prior to the end of the term, we will not deduct the cost of any claims that have been paid or repairs that have been made from your refund. This Plan excludes coverage for incidental and consequential damages and pre-existing conditions only to the extent such damages or conditions are known to you or reasonably should have been known to you. As stated in the Arbitration Agreement of this Plan, either party may bring an individual action in small claims court. The Arbitration Agreement provision does not preclude you from bringing issues to the attention of federal, state, or local agencies entities of your dispute. Such agencies or entities may be able to seek relief on your behalf. You and we agree to waive the right to a trial by jury and waive the right to participate in class actions and class arbitrations or other similar proceedings. Nothing contained in the arbitration provision will affect your right to file a direct claim under the terms of this Plan against Allianz Global Risks US Insurance Company pursuant to O.C.G.A. 33-7-6.

**NEVADA RESIDENTS:** If the Plan is cancelled, we will not deduct the cost of any claims that have been paid or repairs that have been made from your refund. If this Plan has been in force for a period of seventy (70) days, we may only cancel before the expiration of the Plan term due to the following reasons: 1) You engage in fraud or material misrepresentation in obtaining this Plan or in filing a claim for service under this Plan; 2) You commit any act, omission, or violation of any terms of this Plan after the effective date of this Plan which substantially and materially increases the service required under this Plan; or 3) Any material change in the nature or extent of the required service or repair, including unauthorized service or repair, which occurs after the effective date of this Plan and causes the required service or repair to be substantially and materially increased beyond that contemplated at the time this Plan was purchased or last renewed. In the fourth sentence of the Cancellation section, "administrative fee" is deleted and replaced with "cancellation fee." If we fail to pay the cancellation refund as stated in the cancellation provision, the penalty will be 10% of the purchase price for each thirty (30) day period or portion thereof that the refund and any accrued penalties remain unpaid. The following language is added to Section XIII (d) of Exclusions section: "if the products are modified or altered without our authorization, we will only provide applicable coverage that is not related to the unauthorized modification or alteration or any damages arising therefrom, unless such coverage is otherwise excluded by this Plan." Contact us at 866-349-9488 with questions, concerns, or complaints about this Plan. In the event you do not receive satisfaction under this Plan, complaints or questions about this Plan may be directed to the Nevada Department of Insurance, telephone (888) 872-3234.

**NEW HAMPSHIRE RESIDENTS:** Contact us at 866-349-9488 with questions, concerns, or complaints about the Plan. In the event you do not receive satisfaction under this Plan, you may contact the State of New Hampshire Insurance Department, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord, NH 03301, telephone number: 1-603-271-2261. The Arbitration Agreement provision of this Plan is subject to Revised Statutes Annotated 542.

**NEW MEXICO RESIDENTS:** If this Plan has been in force for a period of seventy (70) days, we may not cancel before the expiration of the term or one (1) year, whichever occurs first, unless: (1) you fail to pay any amount due; (2) you are convicted of a crime which results in an increase in the service required under the Plan; (3) you engage in fraud or material misrepresentation in obtaining this Plan; (4) you commit any act, omission, or violation of any terms of this Plan after the effective date of this Plan which substantially and materially increase the service required under this Plan; or (5) any material change in the nature or extent of the required service or repair occurs after the effective date of this Plan and causes the required service or repair to be substantially and materially increased beyond that contemplated at the time you purchased this Plan.

**NEW JERSEY RESIDENTS:** This Plan is a service contract and is separate and distinct from any product or service warranty which may be provided by the manufacturer, importer, or seller, and does not extend the term of any original product or service warranty that the manufacturer, importer, or seller may have provided.

**NORTH CAROLINA RESIDENTS:** The purchase of this Plan is not required either to purchase or to obtain financing for the products. We may non-renew, but may only cancel this Plan prior to the expiration of the term for non-payment by you or for violation of any of the terms and conditions of this Plan.

**OKLAHOMA RESIDENTS:** Coverage afforded under this Plan is not guaranteed by the Oklahoma Insurance Guaranty Association. Oklahoma service warranty statutes do not apply to commercial use references in this Plan. Oklahoma license number: 44199295.

**OREGON RESIDENTS:** The Arbitration Agreement provision of this Plan is replaced with the following: "For the purpose of this Arbitration Agreement, references to "we" and "us" also include the respective parents, subsidiaries, affiliates, service contract insurers, agents, employees, successors and assigns of the Plan Obligor and administrator, as defined above. Most of your concerns about the Plan can be addressed simply by contacting us at 866-349-9488. In the event we cannot resolve any dispute, you and we may, in a separate agreement, consent to arbitration. YOU AND WE AGREE THAT EACH PARTY MAY BRING CLAIMS AGAINST THE OTHER ONLY IN AN INDIVIDUAL CAPACITY AND NOT AS A CLASS REPRESENTATIVE OR CLASS MEMBER IN ANY PURPORTED CLASS ACTION, CLASS ARBITRATION OR OTHER SIMILAR PROCEEDING. Any arbitration proceedings will be conducted within the state of Oregon.

**SOUTH CAROLINA RESIDENTS:** Contact us at 866-349-9488 with questions, concerns, or complaints about the program. In the event you do not receive satisfaction under this Plan, complaints or questions about this Program may be directed to the South Carolina Department of Insurance, Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000., Columbia, SC 29201, or (800) 768-3467.

**TEXAS RESIDENTS:** If you purchased this Plan in Texas, unresolved complaints concerning us or questions concerning us or questions concerning our registration may be addressed to the Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, TX 78711, telephone number (512) 463-6599 or (800) 803-9202. You may apply for reimbursement directly to the insurer if a refund or credit is not paid before the forty-sixth (46<sup>th</sup>) day after the date on which the Plan is returned to us. Texas license number: 116.

**UTAH RESIDENTS: NOTICE: This Plan is subject to limited regulation by the Utah Insurance Department. To file a complaint, contact the Utah Insurance Department.** Coverage afforded under this Plan is not guaranteed by the Utah Property and Casualty Guaranty Association. The second and third sentences of Section XVI. **CANCELLATION** are deleted and replaced with the following: "This Plan may be cancelled by us or the administrator prior to the expiration of the term for: (i) material misrepresentation or substantial breaches of contractual duties, conditions, or warranties, by notifying you in writing at least thirty (30) days prior to the effective date of cancellation; or (ii) for nonpayment of premium by notifying you in writing at least ten (10) days prior to the effective date of cancellation. Such cancellation notifications will state the effective date and reason for cancellation. If you fail to make any payment or charge due under this Plan, we may cancel your coverage by notifying you in writing at least ten (10) days prior to the effective date of cancellation. Failure to notify within the prescribed time will not invalidate the claim if you can show that notification was not reasonably possible.

**WASHINGTON RESIDENTS:** If we fail to act on your claim, you may contact Allianz Global Risks US Insurance Company. directly at 888.864.0428. You are not required to wait sixty (60) days before filing a claim directly with Allianz Global Risks US Insurance Company.

**WISCONSIN RESIDENTS: THIS CONTRACT IS SUBJECT TO LIMITED REGULATION BY THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF INSURANCE.** We may only cancel this contract before the end of the agreed contract term on the grounds of nonpayment, a material misrepresentation made by you to us, or a substantial breach of duties by you relating to the covered equipment or its use. The fifth and sixth sentence of the first paragraph of the **ARBITRATION OR SMALL CLAIMS COURT AGREEMENT** provision of this contract is amended as follows: **(1) "TO RESOLVE DISPUTES, YOU MAY CHOOSE EITHER BINDING ARBITRATION, PURSUANT TO THE ARBITRATION AGREEMENT PROVISION OF THIS CONTRACT, OR SMALL CLAIMS COURT. BY AGREEING TO THIS CONTRACT, YOU AND WE WAIVE THE RIGHT TO HAVE DISPUTES RESOLVED THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION, THE RIGHT TO TRIAL BY JURY, AND TO PARTICIPATE IN CLASS ACTIONS, CLASS ARBITRATIONS OR OTHER REPRESENTATIVE PROCEEDINGS."** and **(2)** the sentence "'Is governed by the Federal Arbitration Act.'" of Section XXII, sub-section (1)(b) is deleted in its entirety.

**WYOMING RESIDENTS:** Prior notice is not required if the reason for cancellation is nonpayment of the Plan fee, a material misrepresentation by you to us or seller, or a substantial breach of duties by you relating to the seller service or its use. The **ARBITRATION OR SMALL CLAIMS COURT AGREEMENT** provision in this Plan is replaced with the following: "If there are disputes between you and us that are not resolved by negotiations, you and we may in a separate written agreement voluntarily consent to arbitration. Any arbitration proceedings will be conducted within the state of Wyoming." For the purpose of this Arbitration Agreement, references to "we" and "us" include the Plan Obligor and Administrator, as defined above, and their respective parents, subsidiaries, affiliates, service contract insurers, agents, employees, successors and assigns from which you purchased this Plan.

Administered by:

Asurion Services, LLC

Asurion Technology Services of Florida, Inc.

P.O. Box 1340 • Sterling, VA 20167-1340

© 2021 Asurion, LLC • All Rights Reserved.

**Customer Name:** \_\_\_\_\_ **Customer Address:** \_\_\_\_\_

COV55632

Nosotros, el administrador o el vendedor de este Plan podremos poner a su disposición productos y servicios adicionales con descuento de tanto en tanto, para su consideración.

## ONTECH SMART HOME PROTECT

ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO DE SERVICIOS (EL “PLAN”) CONSTITUIRÁN UN CONTRATO LEGAL ENTRE USTED, NOSOTROS Y EL ADMINISTRADOR (TAL Y COMO SE DEFINE A CONTINUACIÓN). ESTE PLAN REQUERIRÁ QUE USTED RESUELVAN CUALQUIER DISPUTA CON NOSOTROS A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE VINCULANTE E INDIVIDUAL O UN TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES, Y EL PLAN LIMITARÁ NUESTRA RESPONSABILIDAD PARA CON USTED. LEA ESTE PLAN DETENIDA Y COMPLETAMENTE. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ALGUNA DE LAS DISPOSICIONES, PODRÁ CANCELAR ESTE PLAN COMO SE INDICA EN LA SECCIÓN DE CANCELACIÓN QUE FIGURA MÁS ADELANTE. Para obtener más información sobre cómo presentar una reclamación, consulte la sección “CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN” más adelante.

- I. **DEUDOR:** la compañía obligada en virtud de este Plan en el Distrito de Columbia y en todos los estados, excepto Florida, será: **Asurion Technology Services, Inc.**, con la que se podrá contactar a través de P.O. Box 061078, Chicago, IL 60606-1078, 866-349-9488. En Florida, la compañía obligada en virtud de este Plan será: **Asurion Technology Services of Florida, Inc.**, con la que se podrá contactar a través de P.O. Box 061078, Chicago, IL 60606-1078, 866-349-9488.
- II. **DEFINICIONES:** en este Plan, las siguientes palabras tendrán los siguientes significados: (1) “**nosotros**” y las inflexiones de primera persona del plural que correspondan referirán a la compañía obligada en virtud de este Plan, como se indica en la sección Obligado de este Plan; (2) “**usted**” y las inflexiones de segunda persona del singular que correspondan referirán a la persona que adquirió este Plan con fines residenciales; (3) “**administrador**” referirá a: (a) Asurion Services, LLC en el Distrito de Columbia y todos los estados, excepto Florida, y (b) Asurion Technology Warranty Services of Florida Inc. en Florida. Podrá contactarse con el administrador de la siguiente forma: P.O. Box 1340, Sterling, VA, 20167, o por teléfono al: 866-349-9488; (4) “**vendedor**” referirá a DISH Network L.L.C. o una filial, el vendedor de este Plan; (5) “**productos cubiertos**” referirá a los artículos indicados en la SECCIÓN V.a. del Plan que son de su propiedad, cubiertos por este Plan y se ubican habitualmente en el domicilio del servicio inscrito; (6) “**avería**” referirá a un fallo mecánico o eléctrico de los productos cubiertos causado por: (i) defectos en los materiales y/o mano de obra; (ii) sobrecarga eléctrica; (iii) polvo, calor o humedad; (iv) desgaste normal; o (v) una caída, un derrame de líquido o una pantalla agrietada debido a Daños y Perjuicios Accidentales y no intencionados por la Manipulación como resultado del uso normal (Accidental Damage from Handling, “ADH”) para computadoras portátiles, tabletas, reproductores portátiles de DVD/Blu-ray, sistemas de juego, productos portables (incluyendo, bandas indicadoras de la salud y el bienestar y relojes inteligentes), auriculares, auriculares de realidad virtual y pantallas de visualización de impresoras únicamente; (7) “**dirección de servicios inscritos**” significará la ubicación física residencial que usted identificó como dirección de servicio para el Plan; y (8) “**productos de sustitución**” referirá a los **PRODUCTOS NUEVOS, REACONDICIONADOS O REMANUFACTURADOS DE CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONALIDADES IGUALES O SIMILARES QUE CUMPLAN LAS ESPECIFICACIONES DE LOS PRODUCTOS CUBIERTOS ORIGINALES**. Los avances tecnológicos podrán dar lugar a un producto de reemplazo con un precio de venta más bajo que el producto original.
- III. **INSTRUCCIONES:** este Plan, incluidos los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones, y su recibo o confirmación de inscripción a este Plan, constituirán el acuerdo completo entre usted y nosotros. Conserve este Plan y el recibo o la confirmación de la inscripción para consultarlos en el futuro; es posible que los necesite para obtener el servicio. Los productos cubiertos deberán estar en buenas condiciones de funcionamiento antes de su inscripción en este Plan y antes de la fecha de entrada en vigor de su cobertura. Usted deberá seguir las instrucciones del manual del propietario para el uso, cuidado y mantenimiento adecuados del producto cubierto. El incumplimiento de las pautas de mantenimiento y servicio del fabricante podrá dar lugar a la denegación de la cobertura en virtud de este Plan. Recomendamos encarecidamente (pero no exigimos como condición de este Plan) el respaldo regular de los datos y el software. Si corresponde, es importante que realice una copia de seguridad de todos los archivos de datos de los productos cubiertos antes de iniciar el servicio; las reparaciones de los productos cubiertos podrán provocar la eliminación de dichos archivos de datos.
- IV. **PLAZO DE LA COBERTURA:** el plazo de este Plan comenzará en la fecha indicada en su recibo o confirmación de inscripción y continuará mes a mes a menos que se cancele. Existe un periodo de espera inicial de treinta (30) días tras el inicio del Plazo del Plan antes de que la cobertura de sus productos cubiertos entre en vigor y pueda presentar un reclamo. **LA COBERTURA DEL PLAN ENTRARÁ EN VIGOR TREINTA Y UN (31) DÍAS DESPUÉS DE QUE COMIENZE EL PLAZO DEL PLAN; NO SE PROPORCIONARÁ NINGUNA COBERTURA PARA LOS PRODUCTOS CUBIERTOS DURANTE LOS TREINTA (30) DÍAS INICIALES DEL PLAN. SIN EMBARGO, PODRÁ TENER ACCESO A OTROS SERVICIOS Y ASISTENCIA A TRAVÉS DEL PLAN A PARTIR DE LA FECHA EN QUE COMIENZE EL PLAZO DE SU PLAN, TAL COMO SE INDICA EN LA SECCIÓN V. MÁS ADELANTE.** Si este Plan se cancela después de que entre en vigor la cobertura, ésta continuará durante los treinta (30) días siguientes a la fecha de cancelación. En el caso de que su producto cubierto tenga una reclamación aprobada abierta conforme con el Plan cuando este Plan sea cancelado, el plazo de este Plan se extenderá hasta que la reclamación haya sido completada y el producto cubierto o un reemplazo o reembolso le haya sido entregado o proporcionado.
- V. **QUÉ ESTÁ CUBIERTO:** este Plan cubrirá los costos de sustitución o los costos de piezas y mano de obra para reparar su producto cubierto en caso de que sufra una avería que no esté cubierta por ninguna póliza de seguro, garantía u otro contrato de servicio, hasta los Límites de Responsabilidad del Plan indicados en la Sección IX. Si su producto cubierto sufre una avería, nosotros, a nuestra entera discreción: (1) repararemos el producto cubierto, (2) sustuiremos el producto cubierto por un producto de sustitución, (3) le reembolsaremos las reparaciones autorizadas del producto cubierto o (4) le reembolsaremos en forma de pago electrónico o cheque el costo de sustitución del producto cubierto determinado por nosotros, basándonos en el valor, la antigüedad y el estado del producto cubierto, determinados por nosotros, inmediatamente antes de la avería. Se podrán utilizar piezas no originales para reparar el producto cubierto. **Tenga en cuenta lo siguiente: si sus productos cubiertos están aún en período de garantía del fabricante, el servicio de este Plan podrá dar lugar a la denegación del servicio de la garantía del fabricante.** Podrá disponer de servicios en el lugar, en depósito o en el taller; el administrador le informará del tipo de servicio al que podrán optar sus productos cubiertos cuando presente su solicitud de reembolso. La cobertura de este Plan también incluirá acceso ilimitado a asistencia técnica y soporte para sus productos cubiertos y dispositivos definidos en las condiciones de servicio de asistencia técnica, incluidos, entre otros, los servicios de instalación para productos cubiertos elegibles, a partir de la fecha de inicio del plazo de su Plan. Podrá acceder a la asistencia técnica para sus productos cubiertos a través de [www.Asurion.com/ontech](http://www.Asurion.com/ontech), 866-349-9488 o la aplicación Asurion durante el plazo de este Plan. Podrá acceder a las condiciones del servicio de asistencia técnica en <https://asurionmobile.app.link/ontech>.
- a. **PRODUCTOS CUBIERTOS:** el Plan cubre una cantidad ilimitada de los siguientes productos, de cualquier tamaño, antigüedad y de cualquier marca, conforme se describe a continuación.

### Oficina central:

- Computadoras de escritorio, portátiles y tabletas (denominados colectivamente “PC”). Cada PC podrá incluir uno (1) de cada uno de los siguientes accesorios: un monitor externo asociado, un teclado (cableado o inalámbrico), un ratón (cableado o inalámbrico), un módem y un juego de altavoces de escritorio externos (cableado). Las PC elegibles para la cobertura de este Plan serán las equipadas con un sistema operativo Windows versión Windows 7 o posterior o Android versión 1.6 o posterior y las computadoras Apple equipadas con un sistema operativo Apple versión OS X (10) o posterior o Chrome OS.
- Enrutador doméstico (con cable o inalámbrico).
- Discos duros externos.
- Impresoras e impresoras multifunción.

### Entretenimiento en el hogar:

- Televisores LCD, plasma o LED (denominados en conjunto “televisor”). Los televisores incluirán el control remoto dentro del embalaje original del televisor o un control remoto idéntico.
- Sistemas de juegos. Los sistemas de juegos incluirán el controlador dentro del paquete original del sistema de juegos o un controlador idéntico.
- Reproductor de DVD, reproductor de Blu-Ray y reproductores de DVD portátiles (denominados en conjunto “Reproductores de DVD”).
- Cine en casa que incluye cualquiera de los siguientes elementos: un receptor, una barra de sonido, altavoces, un reproductor de Blu-Ray, un amplificador/decodificador, un subwoofer y un sintonizador (denominados colectivamente “sistema de cine en casa” o “sistemas de cine en casa”).
- Altavoces
- Dispositivos de transmisión de audio/video. Los dispositivos de transmisión incluyen el control remoto incluido en el embalaje original del dispositivo de transmisión o un control remoto idéntico.
- Auriculares de audio
- Auriculares de realidad virtual

### Productos para el hogar inteligente:

- Productos domésticos inteligentes
- Atenuadores de luz inteligentes
- Termostatos inteligentes
- Detectores de humo inteligentes
- Cerraduras inteligentes
- Cámaras de seguridad del hogar inteligentes
- Timbres de video inteligentes
- Detectores de monóxido de carbono inteligentes
- Sensor de contacto de alarma inteligente
- Sensor de inundación y congelación de alarma inteligente
- Sensor de rotura de vidrios de alarma inteligente
- Teclados de alarmas inteligentes
- Detectores de movimiento de alarmas inteligentes
- Botones de pánico de alarmas inteligentes
- Extensores de rango de alarmas inteligentes

Todos los productos “inteligentes” anteriores deberán utilizar una de las siguientes soluciones de red doméstica para poder optar a este Plan: conexión wifi, ZigBee, Z-Wave, Insteon o Thread Group habilitados.

### Dispositivos portátiles personales:

- Bandas de salud y acondicionamiento físico
- Relojes inteligentes

- a. **SERVICIO DE TRANSPORTE:** si el producto cubierto requiere servicio, podremos indicarle que lo lleve a un centro de reparación autorizado para su reparación.
- b. **SERVICIO EN EL SITIO:** si los productos cubiertos requieren servicio en el sitio, un adulto (mayor de dieciocho (18) años) deberá estar presente durante el tiempo de servicio. Deberá proporcionar un entorno seguro y no amenazante para nuestros técnicos a fin de recibir el servicio en el sitio. Si nuestros técnicos determinan que ciertas reparaciones no pueden realizarse en el lugar donde se encuentran los productos cubiertos y deben repararse en otro lugar, este Plan cubrirá los gastos de envío estándar. Los productos cubiertos instalados en armarios y otros tipos de aplicaciones empotradas serán elegibles para el servicio siempre y cuando usted haga que el técnico pueda acceder razonablemente a los productos cubiertos. No nos haremos responsables de desmontar o reinstalar muebles o infraestructuras fijas al retirar o reinstalar productos cubiertos reparados o sustituidos en muebles o armarios.
- c. **SERVICIO DE REPARACIÓN:** si el producto cubierto no es apto para el servicio de transporte o en el sitio, se podrá enviar por correo a un depósito de reparación designado para el servicio. Le enviaremos una etiqueta de envío prepagada e instrucciones para enviar su producto cubierto a nuestro centro de servicio autorizado.
- d. **PRODUCTOS DE SUSTITUCIÓN Y REEMBOLSOS:** si optamos por proporcionarle un producto de sustitución, nos reservaremos el derecho de tomar posesión del producto cubierto original. Podremos exigirle que nos devuelva o nos envíe fotografías del producto cubierto original como condición para recibir un producto de sustitución o un reembolso. Pagaremos los gastos de envío asociados con la devolución del producto original cubierto.

- VI. **CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN:** en caso de que sus productos cubiertos sufran una avería durante la vigencia de la cobertura, al menos treinta y un (31) días después del inicio de la vigencia, usted podrá presentar una reclamación entrando en [www.Asurion.com/ontech](http://www.Asurion.com/ontech) veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana o llamando al 866-349-9488 veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana. **Para que se aplique la cobertura, deberá presentarnos su reclamación antes de recibir el servicio; todas las reparaciones o sustituciones deberán ser autorizadas previamente. Las reparaciones o sustituciones no autorizadas podrán no estar cubiertas.** Si sus productos cubiertos requieren servicio, podrá aplicarse una cuota de servicio por cada reclamación aprobada, tal y como se describe en la SECCIÓN VII. Es posible que le pidamos que complete un formulario de solicitud de reembolso, que nos lo envíe por fax o por correo electrónico al 800-880-6430 o a [MyClaimStatus@asurion.com](mailto:MyClaimStatus@asurion.com). Se le proporcionarán instrucciones sobre cómo enviar el formulario de solicitud de reembolso completo y/o proporcionar una copia de su documento de identidad con fotografía expedido por el Estado o el Gobierno Federal, que no sea una licencia o documento de identidad profesional o de estudiante, antes de recibir el servicio, la sustitución o el reembolso del producto cubierto. Cualquier abuso de este Plan por su parte, o el descubrimiento por nuestra parte de fraude o tergiversación material realizada por usted o con su conocimiento en la obtención de cobertura o en la presentación de una solicitud de reembolso, incluida, entre otras, la presentación de una solicitud de reembolso por productos que no le pertenecen, podrá dar lugar a la denegación de la solicitud de reembolso o a la cancelación de este Plan mediante una notificación inmediata. El costo de reparación o sustitución de los productos cubiertos no podrá superar el saldo disponible de fondos bajo el límite de reclamación agregada establecido en la sección IX.b. Todas las reclamaciones en virtud de este Plan deberán ser comunicadas en un plazo de sesenta (60) días después de la cancelación de este Plan.

**VII. TARIFA DE SERVICIO:** en caso de que su producto cubierto sufra una avería, deberá abonar una tarifa de servicio no reembolsable según se indica en el cuadro de cuotas de servicio que figura a continuación, más los impuestos aplicables. La tarifa de servicio deberá abonarse y recibirse antes de la prestación del servicio y podrá pagarse con una tarjeta de débito o crédito válida u otro método de pago electrónico que aprobemos. La tarifa de servicio no se aplicará a la reparación o sustitución de altavoces externos del equipo, discos duros externos, teclados, módems, monitores, ratones, enrutadores de redes en malla, enrutadores, controles remotos de TV, controles de juegos, reproductores de DVD portátiles, reproductores de DVD, reproductores de Blu-Ray, dispositivos de transmisión, incluidos los controles remotos, concentradores de dispositivos inteligentes, reguladores de luz inteligentes, detectores de humo inteligentes, detectores de monóxido de carbono inteligentes, sensores de contacto de alarma inteligente, sensores de inundación y congelación de alarma inteligente, sensores de rotura de vidrios de alarma inteligente, teclados de alarma inteligente, detectores de movimiento de alarma inteligente, botones de pánico de alarma inteligente o extensores de alcance de alarma inteligente, sin embargo, los costos asociados se aplicarán a su límite de reclamación totalizado según la SECCIÓN IX. b.

Productos cubiertos	Tarifa de servicio
Computadoras de escritorio, portátiles, tabletas, impresoras, televisores, auriculares de realidad virtual, relojes inteligentes, amplificadores, altavoces con conexión Bluetooth y wifi, decodificadores, sistemas de juegos, receptores, barras de sonido, altavoces, subwoofers y sintonizadores.	\$99
Pulseras de salud y bienestar, auriculares de audio, cerraduras inteligentes, cámaras de seguridad del hogar inteligentes, termostatos inteligentes y timbres de video inteligentes.	\$49

**VIII. PAGO:** usted acepta pagar la tarifa mensual del plazo de este Plan, que le fue informada en el momento en que se inscribió al Plan. La tarifa mensual, más los impuestos aplicables, se facturarán mensualmente en su factura del VENDEDOR o en la tarjeta de crédito o débito u otro método electrónico de pago que proporcionó cuando se inscribió o que usted actualice antes del vencimiento de la tarifa. Su falta de pago dará lugar a la cancelación del Plan.

**IX. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD DEL PLAN:**

- a. **LÍMITE POR RECLAMACIÓN:** la cantidad máxima que pagaremos por una sola reclamación sobre un producto cubierto será de \$2,000; nuestra responsabilidad en caso de una sola reclamación será el menor de los costos de: (i) reparaciones autorizadas; (ii) sustitución con un producto de repuesto; (iii) reembolso por reparaciones o sustituciones autorizadas; o (iv) el costo de sustitución de los productos cubiertos, según determinemos hasta el límite por reclamación de este Plan de \$2,000.
- b. **LÍMITE POR RECLAMACIONES TOTALIZADAS:** el monto máximo que pagaremos por todas las reclamaciones realizadas en cualquier período consecutivo de doce (12) meses es de \$5,000.00. El período consecutivo de doce (12) meses comenzará en la fecha de su primera reclamación.
- c. **SI CUMPLE O EXCEDE EL LÍMITE TOTALIZADO:** en el caso de que alcance el límite de reclamaciones totalizado y el producto requiera reparaciones adicionales, podremos proporcionarle información sobre cómo reparar el producto. Sin embargo, no nos haremos responsables de los costos relacionados con estas reparaciones. Si realiza una reclamación y el costo de reparación o sustitución de su producto cubierto supera el saldo restante de su límite de reclamación totalizado, le enviaremos un cheque o pago electrónico por el saldo restante de su límite de reclamación totalizado, o completaremos la reparación o sustitución final de su producto cubierto, a nuestra entera discreción. Una reclamación cubierta se aplicará a su límite de reclamación totalizado durante 12 meses después de que se complete la reclamación, en cuyo momento la reclamación se eliminará de su cuenta y los costos asociados se agregarán de nuevo a su saldo de límite de reclamación totalizado disponible. Seguirá teniendo acceso a la asistencia y el soporte técnicos durante su inscripción en este Plan, independientemente de su saldo de límite de reclamación totalizado.
- d. **SI VUELVE A INSCRIBIRSE O REALIZA CAMBIOS EN SU PLAN:** si usted rescinde este Plan y vuelve a inscribirse en una fecha posterior, el costo de cualquier reclamación realizada en virtud de este Plan dentro de los doce (12) meses posteriores a su fecha de reinscripción permanecerá en su cuenta y se aplicará al límite de reclamaciones totalizado cuando vuelva a inscribirse.

**X. EXCLUSIONES:** este Plan no cubrirá lo siguiente:

- a. Daños y perjuicios emergentes, incidentales, o indirectos o pérdidas, incluyendo a título enunciativo pero no limitativo, pérdida de uso, pérdida de negocio, lucro cesante, pérdida de datos, tiempo de inactividad y cargos por tiempo y esfuerzo;
- b. Condiciones preexistentes en el momento de su inscripción en este Plan o averías anteriores a la fecha de vigencia de su cobertura;
- c. Defectos cosméticos, daños o fallos de componentes no operativos que no impidan el correcto funcionamiento y rendimiento de un producto cubierto, incluidos, entre otros: partes de apariencia, acabados decorativos, defectos de acabado, plásticos no funcionales, embellecedores, sujeciones y accesorios (salvo que se indique lo contrario en el presente documento);
- d. Averías resultantes de: instalación o configuración inadecuada, uso no aprobado en las especificaciones del fabricante, modificaciones no autorizadas, alteraciones, reparaciones o personal de reparación;
- e. Averías debidas a cualquier fallo de diseño o defecto sistémico de fabricación, o averías cubiertas por una garantía del fabricante o un retiro del mercado por fallas de un producto iniciado por el fabricante en vigor en el momento del fallo;
- f. Averías causadas por casos fortuitos u otros desastres (ya sean naturales, provocados por el hombre, locales o catastróficos), abuso, actos de guerra, desórdenes civiles, corrosión, suciedad, moho, terremoto, incendio, granizo, insectos u otros animales, inmersión en líquidos, daños malintencionados, uso indebido, negligencia, accidente nuclear, disturbios, óxido, arena, humo, tormenta, atentado terrorista, vandalismo y viento;
- g. Costos asociados con la instalación o desinstalación de cualquier producto cubierto, con la excepción de los costos directamente asociados con los servicios prestados en virtud de este Plan;
- h. Productos que no sean de su propiedad, productos arrendados y alquilados, o productos que no se encuentren habitualmente en su dirección de servicio inscrita;
- i. Averías que se produzcan mientras el producto cubierto está almacenado o durante el tránsito, la entrega o la nueva entrega, salvo cuando se encuentre en nuestro lugar de reparación designado;
- j. Mantenimiento periódico o preventivo normal, inspecciones, limpieza o puestas a punto, ajustes menores y configuraciones indicadas en el manual del propietario que el usuario pueda realizar, o costos relacionados con cualquier solicitud de servicio que dé como resultado la educación del cliente o que no se encuentre ningún problema;
- k. Productos cubiertos cuyo número de serie haya sido alterado o retirado;
- l. Robo o pérdida de los productos cubiertos;
- m. Responsabilidad o daños a la propiedad, o lesiones o muerte de cualquier persona derivados del funcionamiento, mantenimiento o uso de los productos;
- n. Accesorios para necesidades especiales, incluidos, entre otros: amplificadores de auricular e indicadores de llamada visual;

- o. Piezas destinadas a la sustitución periódica, incluidas, entre otras: baterías (excluida una batería anual de la computadora portátil), lámparas, fuentes de alimentación externas, lápices ópticos, antenas y cartuchos;
- p. Productos cubiertos ubicados fuera de Estados Unidos;
- q. Datos o software de cualquier tipo que sean eliminados o se dañen durante una reparación o reemplazo en virtud de este Plan;
- r. Soporte o reparaciones al software; pérdida o daño al software debido a cualquier causa; incluyendo, entre otros, virus informáticos; gusanos; programas troyanos; adware, spyware, firmware o cualquier otro programa de software;
- s. Imágenes incrustadas y fallas de píxeles conforme con las especificaciones de diseño o que no alteren sustancialmente la funcionalidad del producto;
- t. PC sin permisos de administrador. Las PC cubiertas deberán poder cargar y descargar software;
- u. Caños o tuberías interiores y exteriores;
- v. Productos fabricados y ensamblados a medida.

XI. **RENOVACIÓN:** este Plan se renovará mensualmente a menos que se cancele.

XII. **TRANSFERENCIA:** este Plan no será transferible.

XIII. **CANCELACIÓN:** este Plan se proporcionará mes a mes y usted podrá cancelarlo en cualquier momento y por cualquier motivo notificando al administrador en P.O. Box 1340, Sterling, VA 20167 o por correo electrónico a [executivecustomerservice@dish.com](mailto:executivecustomerservice@dish.com) (clientes de DISH) o [CustomerSupport@OnTech.com](mailto:CustomerSupport@OnTech.com) (clientes de OnTech) o llamando al 800-333-DISH(3474) (clientes de DISH) o al 833-ONTECH1 (833-668-3241) (clientes de OnTech). Este Plan podrá ser cancelado por nosotros o el administrador por cualquier motivo al notificarle por escrito por lo menos treinta (30) días antes de la fecha de vigencia de la cancelación. Dicha notificación indicará la fecha de vigencia y el motivo de la cancelación. Si usted no paga alguna de las tarifas mensuales adeudadas en virtud de este Plan, éste se cancelará inmediatamente sin previo aviso. Si el Plan es cancelado (a) por usted dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de este Plan, recibirá un reembolso completo de los pagos mensuales del Plan realizados por usted en virtud de este Plan, incluido el impuesto sobre las ventas, menos el costo de cualquier reclamación que se haya pagado o de las reparaciones que se hayan realizado; o (b) por usted después de treinta (30) días de la recepción de este Plan, o cancelado por nosotros o por el administrador en cualquier momento, recibirá un reembolso igual al 100 % del importe prorrateado de la parte no devengada de la tarifa mensual del Plan, menos el costo de cualquier reclamación que se haya pagado o de las reparaciones que se hayan realizado. Cualquier reembolso adeudado y no pagado o acreditado dentro de los treinta (30) días de la fecha de la cancelación incluirá una multa del 10 % por mes. Tras la cancelación por su parte, nosotros o el administrador, después de la fecha de vigencia de la cobertura, se le proporcionará a usted una cobertura sin ningún costo por treinta (30) días adicionales después de la fecha de cancelación de este Plan. Todas las reclamaciones en virtud de este Plan deberán informarse a nosotros en un plazo de sesenta (60) días posteriores a la cancelación del Plan.

XIV. **SEGURO QUE CUBRE ESTE PLAN:** este Plan no es una póliza de seguro; sin embargo, nuestras obligaciones en virtud de este Plan estarán aseguradas en virtud de una póliza de seguro emitida por Allianz Global Risks US Insurance Company, 225 W. Washington Street, Suite 1800, Chicago, IL 60606 en las siguientes jurisdicciones: AL, AR, CA, CO, CT, DC, FL, GA, HI, IL, IN, KY, ME, MA, MN, MO, MT, NV, NH, NJ, NY, NC, OH, OK, OR, SC, TX, UT, VT, VA, WA, WI, WY y todas las demás jurisdicciones que se requieran por ley. Si hubiese presentado un reclamo en virtud de este Plan y no pagáramos ni suministráramos servicios dentro de sesenta (60) días o, en caso de que llegáramos a una situación de insolvencia o que tuviéramos dificultades financieras, podrá comunicarse con Allianz Global Risks US Insurance Company directamente al 1-800-831-4262 para informar de su reclamo.

XV. **CAMBIOS AL PLAN:** PODEMOS MODIFICAR LOS CARGOS MENSUALES DEL PLAN, LA ADMINISTRACIÓN DEL PLAN O ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE TANTO EN TANTO, PREVIA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO A USTED CON TREINTA (30) DÍAS DE ANTELACIÓN. DICHA NOTIFICACIÓN PODRÁ ENVIARSE POR CORREO POSTAL O ELECTRÓNICO O POR CUALQUIER OTRO MÉTODO RAZONABLE. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LOS CARGOS MODIFICADOS O CON LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO, PODRÁ CANCELAR EL PLAN SI NOS LO NOTIFICA O NOTIFICA AL ADMINISTRADOR EN CUALQUIER MOMENTO DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. EL PAGO DE LOS CARGOS APLICABLES POR SU PARTE, O UNA SOLICITUD DE SERVICIO EN VIRTUD DEL PLAN, DESPUÉS DE RECIBIR DICHA NOTIFICACIÓN DE UN CAMBIO EN LOS CARGOS U OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES SE CONSIDERARÁ COMO SU CONSENTIMIENTO AL CAMBIO O CAMBIOS EN LOS CARGOS, TÉRMINOS O CONDICIONES.

XVI. **LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD:** EN NINGÚN CASO EL DEUDOR DEL PLAN, EL ADMINISTRADOR O EL VENDEDOR SERÁN RESPONSABLES POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS INDIRECTOS, INCIDENTALES O CONSECUENTES, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LAS LESIONES PERSONALES O LA PÉRDIDA DE INGRESOS DERIVADOS O RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL PLAN, LA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE PRODUCTOS CUBIERTOS POR EL PLAN Y CAUSADOS POR NEGLIGENCIA, ERROR, EQUIVOCACIÓN U OMISIÓN POR PARTE DEL DEUDOR DEL PLAN O EL ADMINISTRADOR O SUS RESPECTIVAS EMPRESAS MATRICES, SUBSIDIARIAS, FILIALES, AGENTES, EMPLEADOS, SUBCONTRATISTAS, SUCESORES Y CESIONARIOS.

XVII. **FUERZA MAYOR:** no seremos responsables de ninguna demora o incapacidad de desempeño de cualquier parte de este Plan en la medida en que dicha demora o incapacidad sea causada por un incendio, inundación, explosión, guerra, huelga, embargo, requerimiento gubernamental, requerimiento de un organismo regulador, autoridad civil o militar, hechos motivados por la fuerza de la naturaleza (casos fortuitos) u otras causas similares ajenas a nuestro control.

XVIII. **RENUNCIAS:** el hecho de que en alguna circunstancia no exijamos el cumplimiento estricto de algún término o condición de este Plan no se considerará una renuncia por nuestra parte a dicho término o condición en cualquier otra circunstancia o a cualquier otro término o condición de este Plan.

XIX. **ACUERDO DE ARBITRAJE O DE TRIBUNAL PARA CASOS DE MENOR CUANTÍA:** lea esta sección detenidamente. Esta sección afectará sus derechos. A los efectos de este Acuerdo de Arbitraje o de Tribunales para Casos de Menor Cuantía (denominado en lo sucesivo el "A.A."), las referencias a "nosotros" y las inflexiones de primera persona del plural que correspondan también incluirán a (1) las empresas matrices, subsidiarias, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios respectivos del Deudor y el administrador de este Plan (conforme se ha definido anteriormente); y (2) el vendedor (conforme se ha definido anteriormente) y sus subsidiarias de propiedad absoluta, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios. La mayoría de sus inquietudes sobre este Plan se podrán abordar simplemente si se comunica con nosotros al 866-349-9488. En caso de que no podamos resolver alguna disputa con usted, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RESOLVER ESAS DISPUTAS MEDIANTE UN ARBITRAJE VINCULANTE O EN UN TRIBUNAL PARA CASOS DE MENOR CUANTÍA EN LUGAR DE HACERLO ANTE LOS TRIBUNALES CON JURISDICCIÓN GENERAL. USTED Y NOSOTROS CONVENIMOS RENUNCIAR AL DERECHO A UN JUICIO POR JURADO Y RENUNCIAR AL DERECHO A PARTICIPAR EN DEMANDAS COLECTIVAS U OTROS PROCESOS REPRESENTATIVOS.**

1. **ESTE A. A.:**

- a. Sobrevivirá al vencimiento de este Plan.
- b. Se regirá por la Ley Federal de Arbitraje.
- c. Cubrirá cualquier controversia que tuviese con nosotros con respecto a/relacionada con, de manera directa o indirecta, este Plan.
- d. No le impedirá emprender una acción judicial individual contra nosotros en un tribunal para casos de menor cuantía en lugar de llevar a cabo el arbitraje.
- e. No le impedirá informar a alguna agencia gubernamental sobre su controversia. La agencia podrá solicitar una reparación en su nombre.

## 2. PROCESO DE ARBITRAJE:

### a. Cómo iniciar el arbitraje.

- Envíe una Notificación de reclamación por escrito por correo certificado a Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37122-0656.
- Describa la controversia y la reparación solicitada en la Notificación.
- Si no se resuelve la controversia en un plazo de (treinta) 30 días posteriores a la recepción de la Notificación, podrá iniciar un arbitraje ante la Asociación Americana de Arbitraje (American Arbitration Association, "AAA"). Podrá comunicarse con la AAA y obtener una copia gratuita de sus normas y formularios en [www.adr.org](http://www.adr.org) o al llamar al 1-800-778-7879.

b. El arbitraje será llevado a cabo por la AAA siguiendo las Normas de Arbitraje del Consumidor (las "Normas"). Un tribunal podrá decidir la aplicabilidad de este A. A. El árbitro decidirá todos los demás asuntos. El árbitro quedará vinculado jurídicamente por este A. A.

c. A menos que usted y nosotros conviniéramos un lugar diferente, cualquier audiencia se llevará a cabo en el condado o la parroquia de su dirección postal.

## 3. HONORARIOS:

a. En la mayoría de los casos, pagaremos todos los cargos de presentación, administración y honorarios de árbitro. Si el árbitro determina que su controversia se presentó con el fin de acosar o es frívola, las Normas regirán el pago de los honorarios.

b. Le reembolsaremos el cargo de registro pagado a la AAA. Si no puede pagar un cargo de registro, lo pagaremos si nos envía una solicitud por escrito.

## 4. DECISIÓN ARBITRAL:

a. Usted y nosotros aceptaremos no divulgar ninguna oferta de conciliación al árbitro antes de que el árbitro dicte una decisión.

b. Si el árbitro se pronunciara a su favor, y la compensación por daños y perjuicios otorgada resulta superior a la última conciliación que hayamos ofrecido, haremos lo siguiente.

- Le pagaremos el importe mayor entre los daños y perjuicios o \$7,500.
- También pagaremos los honorarios razonables de los abogados y las costas del arbitraje. No podrá recuperar los laudos duplicados de honorarios y gastos.

c. Renunciaremos a cualquier derecho que tengamos a exigir que nos compensase los honorarios y gastos de abogados si resultamos ganadores en el arbitraje.

d. Si solicita una reparación declaratoria o cautelar, dicha reparación podrá otorgarse solo en la medida necesaria para proporcionarle una reparación.

**USTED Y NOSOTROS CONVENDREMOS QUE CADA UNA DE LAS PARTES PODRÁ ENTABLAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA SOLO A TÍTULO INDIVIDUAL Y NO EN UNA PRESUNTA DEMANDA COLECTIVA, ARBITRAJE COLECTIVO O PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO.** A menos que usted y nosotros acordemos lo contrario, el árbitro no podrá consolidar su controversia con la controversia de ninguna otra persona y no podrá presidir ningún tipo de proceso representativo. Si se considera que esta disposición específica es inexecutable, entonces la totalidad de este A. A. será nula y sin efecto.

## XX. VARIACIONES POR ESTADO: SI RESIDE EN ALGUNO DE LOS SIGUIENTES ESTADOS, SE APLICARÁN LAS SIGUIENTES DISPOSICIONES A SU CASO:

**RESIDENTES DE ARIZONA:** si su aviso de cancelación por escrito se recibe antes de la expiración del plazo, no deduciremos el costo de ninguna reclamación que haya sido pagada o de las reparaciones que se hayan realizado de su reembolso. La exclusión de condición preexistente no se aplicará a las condiciones que ocurran antes de la venta del producto de consumo por parte del minorista, sus cesionarios, subcontratistas y/o representantes, ni a ninguna condición que el Deudor o el minorista conocía o debió haber conocido de forma razonable. El Acuerdo de Arbitraje de este Plan no le impedirá que usted se comunice con la División de Protección al Consumidor del Departamento de Seguros e Instituciones Financieras de Arizona. La cuarta oración de la sección de **CANCELACIÓN** se elimina y reemplaza con la siguiente: "Si el Plan es cancelado: (a) por usted dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de este Plan, usted recibirá un reembolso completo de todos los pagos mensuales del Plan realizados por usted bajo este Plan, incluyendo el impuesto sobre las ventas; o (b) por usted después de treinta (30) días de la recepción de este Plan, o cancelado por nosotros o el administrador en cualquier momento, usted recibirá un reembolso igual al 100 % de la cantidad prorrateada de la parte no devengada de la tarifa del plazo del Plan. El punto (d) de la sección **EXCLUSIONES** se elimina y se sustituye por el siguiente: "**Averías resultantes de: instalación o configuración inadecuada, uso no aprobado en las especificaciones del fabricante, modificaciones no autorizadas, alteraciones, reparaciones o personal de reparación mientras sea de su propiedad**".

**RESIDENTES DE CALIFORNIA:** para todos los productos que no sean electrodomésticos y productos electrónicos para el hogar, se suprimirá la cuarta frase de la disposición **CANCELACIÓN** y se sustituirá por lo siguiente: Si el Plan se cancela: (a) en un plazo de sesenta (60) días posteriores a la recepción de este Plan, recibirá un reembolso completo del precio pagado por el Plan, menos el costo de cualquier gasto pagado por reclamos o de las reparaciones que se hubiesen realizado o (b) después de sesenta (60) días, recibirá un reembolso prorrateado, menos el costo de cualquier gasto pagado por reclamos o de las reparaciones que se hubiesen realizado. Solo podemos cancelar este Plan antes de que finalice el plazo acordado del Plan por falta de pago de la tarifa del Plan, fraude o incumplimiento sustancial de su parte hacia nosotros, o que el Plan sea interrumpido por nosotros o DISH Network L.L.C. o una filial.

**La facturación por plazo o mensual para este Plan comenzará en la fecha en que usted se inscriba, y seguirá renovándose mensualmente a menos que sea cancelado. Usted podrá cancelar este Plan en cualquier momento y por cualquier motivo poniéndose en contacto con nosotros en [departmentc@asurion.com](mailto:departmentc@asurion.com) o 800-333-DISH (3474) (clientes de DISH) o 833-ONTECH1 (833-668-3241) (clientes de OnTech) o visitando [executivecustomerservice@dish.com](mailto:executivecustomerservice@dish.com) (clientes de DISH) o [CustomerSupport@OnTech.com](mailto:CustomerSupport@OnTech.com) (clientes de OnTech) o escribiendo al administrador a: P.O. Box 1340, Sterling, VA, 20167. Este Plan se ofrece mes a mes, DISH Network L.L.C. o una filial podrán ofrecer otros programas y beneficios de contrato de servicio que DISH Network L.L.C. o una filial puedan proporcionarle. Obtuvimos su consentimiento afirmativo para el plazo mensual continuo de este Plan cuando se inscribió en el Plan.**

En California, el número de formulario para utilizar en este Plan es el siguiente:

569 (06/21)

v.DISH

**RESIDENTES DE CONNECTICUT:** en el caso de una controversia con nosotros o el administrador que no se pueda resolver, podrá comunicarse con el Departamento de Seguros del estado de Connecticut a State of Connecticut, Insurance Department, P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0816, Attn: Consumer Affairs. El reclamo deberá incluir una descripción de la controversia, el precio de compra de los productos, el costo de reparación de los productos y una copia del Plan. El servicio en el sitio no estará disponible en virtud de este Plan.

**RESIDENTES DE FLORIDA:** la tarifa cobrada por este Plan no estará sujeta a la regulación por parte de la Oficina de Regulación de Seguros de Florida.

**RESIDENTES DE GEORGIA:** solo podremos cancelar este Plan antes de la finalización de su plazo por motivos de fraude, tergiversación sustancial o falta de pago. La cancelación se realizará por escrito. La cuarta oración de la sección de **CANCELACIÓN** se eliminará y reemplazará con la siguiente: "Si el Plan es cancelado: (a) por usted dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de este Plan, usted recibirá un reembolso completo de todos los pagos mensuales del Plan realizados por usted bajo este Plan, incluyendo el impuesto sobre las ventas; o (b) por usted después de treinta (30) días de la recepción de este Plan, usted recibirá un reembolso igual al

100 % de la cantidad prorrateada de la parte no devengada de la tarifa del plazo del Plan. Si este Plan es cancelado antes de la expiración del plazo, no deduciremos el costo de ninguna reclamación que haya sido pagada o de las reparaciones que se hayan realizado de su reembolso. Este Plan excluirá la cobertura de daños y perjuicios incidentales y emergentes, y condiciones preexistentes únicamente en la medida en que dichos daños y perjuicios o condiciones sean conocidos por usted o razonablemente deberían haber sido conocidos por usted. Como se indica en el Acuerdo de Arbitraje de este Plan, cualquiera de las partes podrá interponer una acción individual en un tribunal para casos de menor cuantía. La disposición del Acuerdo de Arbitraje no le impedirá plantear problemas a las agencias o entidades federales, estatales o locales con respecto a su controversia. Estas agencias o entidades podrán solicitar una reparación en su nombre. Usted y nosotros acordamos renunciar al derecho a un juicio por jurado y renunciar al derecho a participar en demandas colectivas, arbitrajes colectivos u otros procesos similares. Ninguna de las disposiciones de la sección sobre arbitraje afectará su derecho a presentar una reclamación directa, en virtud de los términos de este Plan, contra Allianz Global Risks US Insurance Company conforme al Código Oficial Comentado de Georgia, sección 33-7-6.

**RESIDENTES DE NEVADA:** si este Plan se cancela, no deduciremos el costo de ningún reclamo que se haya pagado o de las reparaciones que se hayan realizado de su reembolso. Si este Plan está vigente por un período de setenta (70) días, solo podremos cancelarlo antes del vencimiento del plazo del Plan por las razones siguientes: 1) Usted comete fraude o tergiversación material en la obtención de este Plan o en la presentación de una reclamación de servicio en virtud de este Plan; 2) Usted comete cualquier acción, omisión o violación de cualquiera de los términos de este Plan después de la fecha de entrada en vigor de este Plan que aumente sustancial y materialmente el servicio requerido en virtud de este Plan; o 3) Cualquier cambio material en la naturaleza o el alcance del servicio o reparación requeridos, incluido el servicio o reparación no autorizados, que se produzca después de la fecha de entrada en vigor de este Plan y que provoque que el servicio o reparación requeridos aumenten sustancial y materialmente más allá de lo contemplado en el momento en que se adquirió o renovó por última vez este Plan. En la cuarta frase de la sección Cancelación, se suprime "tarifa administrativa" y se sustituye por "tarifa de cancelación". Si no abonamos el reembolso por cancelación según lo establecido en la disposición de cancelación, la penalización será del 10 % del precio de compra por cada período de treinta (30) días o parte del mismo en que el reembolso y las penalizaciones acumuladas permanezcan impagados. Se añade el siguiente texto al apartado XIII (d) de la sección Exclusiones: "si los productos se modifican o alteran sin nuestra autorización, solo proporcionaremos la cobertura aplicable que no esté relacionada con la modificación o alteración no autorizada o cualquier daño derivado de la misma, a menos que dicha cobertura esté excluida de otro modo por este Plan". Comuníquese con nosotros al 866-349-9488 si tiene alguna pregunta, inquietud o queja acerca de este Plan. En caso de que no estuviese satisfecho con este Plan, las quejas o preguntas sobre este Plan podrán dirigirse al Departamento de Seguros de Nevada, al llamar al (888) 872-3234.

**RESIDENTES DE NUEVO HAMPSHIRE:** comuníquese con nosotros al 866-349-9488 si tiene alguna pregunta, inquietud o queja acerca de este Plan. En caso de que no quede satisfecho con este Plan, podrá comunicarse con el Departamento de Seguros del Estado de Nuevo Hampshire a State of New Hampshire Insurance Department, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord, NH 03301, número de teléfono: 1-603-271-2261. La disposición sobre el Acuerdo de Arbitraje de este Plan estará sujeta a la sección 542 de las Leyes Revisadas Comentadas.

**RESIDENTES DE NUEVO MÉXICO:** si este Plan ha estado vigente por un período de setenta (70) días, no podremos cancelarlo antes de la expiración del plazo del Plan o un (1) año, lo que ocurra primero, a menos que: (1) usted no pague algún monto adeudado; (2) sea condenado por un delito que dé lugar a un aumento en el servicio requerido en virtud del Plan; (3) se involucre en un fraude o una tergiversación sustancial al obtener este Plan; (4) cometa cualquier acción, omisión o violación de cualquiera de los términos de este Plan después de la fecha de entrada en vigencia de este Plan que aumente sustancial y considerablemente el servicio requerido en virtud de este Plan, o (5) se produzca cualquier cambio sustancial en la naturaleza o el alcance del servicio o la reparación requeridos después de la fecha de entrada en vigencia de este Plan que haga que el servicio o la reparación requeridos aumenten sustancial y considerablemente más allá de lo que se contempló en el momento en que compró este Plan.

**RESIDENTES DE NUEVA JERSEY:** el presente Plan es un contrato de servicios y está separado y es distinto de cualquier garantía de producto o servicio que proporcione el fabricante, importador o vendedor, y no extiende el plazo de ninguna garantía de producto o servicio original que el fabricante, importador o vendedor pueda haber ofrecido.

**RESIDENTES DE CAROLINA DEL NORTE:** la adquisición de este Plan no es necesaria ni para comprar ni para obtener financiación para los productos. Podemos no renovar, pero podremos solo cancelar este Plan antes del vencimiento del plazo ante la falta de pago por su parte o ante una infracción a cualquiera de los términos y las condiciones de este Plan.

**RESIDENTES DE OKLAHOMA:** la cobertura otorgada en virtud de este Plan no está garantizada por la Asociación de Garantía de Seguros de Oklahoma. Las leyes de garantía de servicio de Oklahoma no se aplicarán a las referencias de uso comercial en este Plan. Número de licencia de Oklahoma: 44199295.

**RESIDENTES DE OREGÓN:** la disposición sobre el Acuerdo de Arbitraje de este Plan se reemplazará por lo siguiente: "A los efectos de este Acuerdo de Arbitraje, las referencias a "nosotros" y las inflexiones de primera persona del plural que correspondan incluirán también a las respectivas casas matrices, subsidiarias, filiales, aseguradoras de contratos de servicios, agentes, empleados, sucesores y cesionarios del Deudor del Plan y administrador, conforme se han definido anteriormente". La mayoría de sus inquietudes sobre el Plan se podrán abordar simplemente al comunicarse con nosotros al 866-349-9488. En el caso de que no podamos resolver alguna controversia, usted y nosotros podremos, en un acuerdo separado, aceptar realizar un arbitraje. USTED Y NOSOTROS CONVENIMOS QUE CADA PARTE PODRÁ PRESENTAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA SOLO A TÍTULO INDIVIDUAL Y NO COMO REPRESENTANTE DE UN GRUPO O MIEMBRO DE UN GRUPO EN ALGUNA PRESUNTA DEMANDA COLECTIVA, ARBITRAJE COLECTIVO U OTRO PROCESO SIMILAR. Cualquier proceso de arbitraje se llevará a cabo en el estado de Oregón.

**RESIDENTES DE CAROLINA DEL SUR:** comuníquese con nosotros al 866-349-9488 si tiene alguna pregunta, inquietud o queja acerca del programa. En caso de que no estar satisfecho con este Plan, las quejas o preguntas sobre este Programa podrán dirigirse al Departamento de Seguros de Carolina del Sur a South Carolina Department of Insurance, Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000, Columbia, SC 29201 o por teléfono al (800) 768-3467.

**RESIDENTES DE TEXAS:** si compró este Plan en Texas, las quejas no resueltas que nos conciernen o las preguntas relacionadas con nuestro registro podrán dirigirse al Departamento de Licencias y Reglamentaciones de Texas a Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, TX 78711, al número de teléfono (512) 463-6599 o (800) 803-9202. Usted podrá solicitar el reembolso directamente a la aseguradora si el reembolso o crédito no se pagan antes del cuadragésimo sexto (46.º) día después de la fecha en que el Plan es devuelto a nosotros. Número de licencia de Texas: 116.

**RESIDENTES DE UTAH: AVISO: este Plan estará sujeto a una regulación limitada por parte del Departamento de Seguros de Utah. Para presentar una queja, comuníquese con el Departamento de Seguros de Utah.** La cobertura otorgada en virtud de este Plan no está garantizada por la Asociación de Garantía de Seguros de Propiedad y Siniestros de Utah. La segunda y tercera frases de la Sección XVI. sobre **CANCELACIÓN** se elimina y se sustituye por lo siguiente: "Este Plan podrá ser cancelado por nosotros o por el administrador antes de la expiración del plazo por: (i) una tergiversación sustancial o infracciones sustanciales de cualquier deber, condición o garantía contractual, notificándole a usted por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha en la que la cancelación se hace efectiva; o (ii) la falta de pago de la prima, notificándole a usted por escrito al menos diez (10) días antes de la fecha en la que se hace efectiva la cancelación. Dichas notificaciones de cancelación deberán indicar la fecha de vigencia y el motivo de la cancelación. Si usted no efectúa algún pago o cargo adeudado en virtud de este Plan, podremos cancelar su cobertura notificándole por escrito al menos diez (10) días antes de la fecha de vigencia de la cancelación. Si no nos envía una notificación durante el plazo indicado no se invalidará el reclamo si puede demostrar que no fue razonablemente posible notificarnos.

**RESIDENTES DE WASHINGTON:** si no actuamos sobre su reclamación, podrá ponerse en contacto directamente con Allianz Global Risks US Insurance Company llamando al 888.864.0428. Usted no estará obligado a esperar sesenta (60) días antes de presentar una reclamación directamente a Allianz Global Risks US Insurance Company.

**RESIDENTES DE WISCONSIN: ESTE CONTRATO ESTARÁ SUJETO A LA REGULACIÓN LIMITADA DE LA OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS.** Solo podremos cancelar este contrato antes de que finalice el plazo acordado en caso de impago, tergiversación material por su parte o incumplimiento sustancial de sus obligaciones en relación con los equipos cubiertos o su uso. La quinta y sexta frase del primer párrafo de la disposición sobre **ARBITRAJE O TRIBUNAL PARA CASOS DE MENOR CUANTÍA de este contrato se modifican de la siguiente manera:** (1) **“PARA RESOLVER DISPUTAS, USTED PODRÁ ELEGIR ENTRE UN ARBITRAJE VINCULANTE, DE CONFORMIDAD CON LA DISPOSICIÓN SOBRE EL ACUERDO DE ARBITRAJE DE ESTE CONTRATO, O UN TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA. AL ACEPTAR ESTE CONTRATO, USTED Y NOSOTROS RENUNCIAREMOS AL DERECHO A QUE LAS CONTROVERSIAS SE RESUELVAN A TRAVÉS DE TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL, AL DERECHO A JUICIO CON JURADO Y A PARTICIPAR EN DEMANDAS COLECTIVAS, ARBITRAJES COLECTIVOS U OTROS PROCEDIMIENTOS REPRESENTATIVOS”.** Y (2) se suprimirá en su totalidad la frase “Se registró por la Ley Federal de Arbitraje.” de la Sección XXII, el subapartado (1)(b).

**RESIDENTES DE WYOMING:** no se requerirá notificación previa si el motivo de la cancelación es el impago de la cuota del Plan, una declaración material falsa por su parte a nosotros o al vendedor, o un incumplimiento sustancial de las obligaciones por su parte en relación con el servicio del vendedor o su uso. La disposición de **ARBITRAJE O TRIBUNAL PARA CASOS DE MENOR CUANTÍA** de este Plan se sustituirá por lo siguiente: “En caso de controversias entre usted y nosotros que no se resuelvan mediante negociaciones, podremos consentir voluntariamente realizar un arbitraje en un acuerdo escrito por separado. Cualquier proceso de arbitraje se llevará a cabo en el estado de Wyoming”. A los efectos de este Acuerdo de Arbitraje, las referencias a “nosotros” y las inflexiones de primera persona del plural que correspondan incluirán al Deudor y Administrador del Plan, conforme se han definido anteriormente, y a sus respectivas casas matrices, subsidiarias, filiales, aseguradoras de contrato de servicio, agentes, empleados, sucesores y cesionarios a los que compró este Plan.

Administrado por:  
Asurion Services, LLC  
Asurion Technology Services of Florida, Inc.  
P.O. Box 1340 • Sterling, VA 20167-1340  
© 2021 Asurion, LLC • Todos los derechos reservados.

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_

Dirección del cliente: \_\_\_\_\_