

Tenga en cuenta que es probable que a los servicios de otros proveedores que usted adquiere a través de nosotros, tal como nuestro paquete de DISH TV, se les apliquen políticas de privacidad distintas. Le sugerimos que lea las políticas y las prácticas de privacidad que emplean otros proveedores.

Qué tipo de información obtenemos y cómo la obtenemos

Obtenemos cierta información cuando usted utiliza nuestros productos, servicios y sitios web, al igual que cuando se comunica con nosotros.

Información que nos suministra. Recopilamos la información personal que nos suministra, tal como nombre completo, información de contacto, número de licencia de conducir, número de Seguro Social e información sobre pagos. Asimismo, mantenemos registros confeccionados a los fines investigativos que contienen información por medio de entrevistas o de encuestas voluntarias realizadas a los suscriptores.

Información relacionada con el uso que usted hace de nuestros servicios. En forma adicional, obtenemos información relacionada con la manera en la que usted usa nuestros productos y servicios. Esta información podrá incluir registros de llamadas telefónicas, los sitios web que visita, los dispositivos que usa conectándolos a nuestros servicios, el uso de banda ancha y la programación de TV o vídeo de su preferencia, incluidos la información sobre alquiler de películas y los datos sobre compras realizadas.

Información obtenida cuando hace uso de nuestros sitios web y de aplicaciones para telefonía móvil. Cada vez que visita un sitio web de Frontier o utiliza una aplicación para telefonía móvil de Frontier, obtenemos cierta clase de información, incluida aquella relacionada con el sistema operativo o el navegador que emplea, dirección de IP, números identificatorios de dispositivos y direcciones web de los sitios web por los que navega.

Frontier o terceras empresas de análisis que operan en representación de Frontier podrán utilizar cookies, balizas web y otros mecanismos de seguimiento para obtener información cuando visite nuestros sitios web. Una cookie es un pequeño archivo de datos que se instala en su navegador. Las balizas web son imágenes gráficas, dadas y pequeñas. Este tipo de mecanismos permiten obtener información sobre cómo interactúa con nuestros sitios web. Podemos también recibir, de terceras empresas de análisis que hacen uso de cookies o de otros mecanismos de seguimiento, información demográfica sobre usted o sobre lo que le resulta de interés.

Frontier también permite que, cada vez que visita nuestros sitios web, terceras empresas dedicadas a la publicidad exhiban sus avisos. Estas empresas podrán utilizar información sobre las visitas que haga a nuestros sitios web y a otros –exceptuando su nombre, dirección, dirección de correo electrónico y número telefónico–, para hacerle llegar publicidad sobre bienes y servicios de su interés.

Como se describe a continuación, usted dispone de opciones respecto del uso de su información personal con propósitos publicitarios. Como medida adicional, algunos buscadores cuentan con mecanismos de “No Seguimiento”. Cuando se los activa, la mayoría de estos mecanismos transmiten una señal al sitio web o al servicio en línea que indica que el usuario no desea ser objeto de un seguimiento en línea.

Sin embargo, debido a que los proveedores de estas señales de “No Seguimiento” o similares todavía no operan bajo normas de uso común aceptadas por la industria, al día de la fecha no respondemos a esas señales. Para más información acerca de los mecanismos de “No Seguimiento”, ingrese en el sitio http://allaboutdnt.com/.

Información suministrada por terceros. En forma ocasional, recibimos información sobre nuestros clientes proveniente de terceros, tal como información de crédito que se origina cada vez que usted adquiere un producto o solicita un servicio y que es suministrada por agencias de información crediticia. También podemos recibir, de terceras partes, datos sobre comercialización u otra información relacionados con usted, que incluye, entre otros, información demográfica. Si usted alquila la vivienda en la que reside, es posible que tengamos un registro que indique si se requirió autorización

del propietario para instalar nuestros servicios, así como el nombre del propietario y su información de contacto. Asimismo, podemos obtener información de otros proveedores de servicios, en caso de que adquiera determinados servicios de nosotros, como nuestro Paquete DISH TV.

Si emplea credenciales de acceso a redes sociales para iniciar una sesión o interactuar con un sitio web de Frontier, una aplicación de telefonía móvil o páginas de redes sociales de Frontier, podremos obtener información sobre su perfil en las redes sociales. Podrá fiscalzar el tipo de información que recibamos de esta forma por medio de los controles disponibles en los menús de configuración de las cuentas de las redes sociales.

Cuando se pone en contacto con nosotros. Cuando usted se contacta con nosotros o nosotros con usted y a los efectos de suministrar un mejor servicio, podemos hacer un seguimiento, grabar y conservar un registro de la comunicación mantenida. Durante la comunicación, le haremos saber que esta podría ser objeto de seguimiento o ser grabada.

Cómo utilizamos y compartimos la información que obtenemos

Hacemos uso de la información que obtenemos sobre nuestros clientes para proveer, administrar y mejorar los servicios que ofrecemos; facturarlos y cobrarlos; obtener un mejor conocimiento de nuestros clientes y, de esa forma, comercializar nuestros servicios, así como publicar material publicitario pertinente, atender las inquietudes y las dudas de nuestros clientes, y administrar, mantener, reparar y proteger nuestra red.

Por nuestros propios medios o a través de terceros que operan en nuestra representación, utilizamos la información obtenida de cookies y de otros mecanismos de seguimiento para personalizar su experiencia y reunir información sobre la forma en que navega por nuestro sitio web. A modo de ejemplo, las cookies y otros mecanismos de seguimiento nos permiten recordar quién es usted cuando visita nuestros sitios web, hacerle llegar publicidad pertinente, comercializar nuestros servicios en nuestros sitios web o en los de terceros, y hacer el seguimiento de la información de sus cuentas y sus pedidos en línea.

Podemos compartir información personal con terceros agentes y vendedores que actúan en nuestra representación, en la medida en que les resulte necesario para prestar estos servicios. Frontier les exige a estos agentes y vendedores que utilicen esta información exclusivamente de la manera en la que se les indica, y que la resguarden y protejan en forma coherente con esta política. Asimismo, podemos compartir información con otros proveedores si usted contrata sus servicios por nuestro intermedio, como en el caso del Paquete DISH TV.

Podemos, además, compartir su información (1) cuando contamos con su autorización, (2) cuando lo exige la ley, incluso en caso de que deba responderse a una citación debidamente emplazada u otro pedido de información emitido por el gobierno, (3) para investigar o ejercer defensa contra reclamos o acusaciones de terceros, (4) para proteger nuestros derechos, propiedad y seguridad personal, o la de nuestros clientes u otros, o (5) como parte de una fusión, adquisición o venta de activos de la empresa o transición de servicio a otro proveedor.

En ninguna otra circunstancia, compartiremos su información personal. No obstante, podremos compartir con terceros información de carácter anónimo o de orden general, incluso para mejorar la forma en la que brindamos el servicio a clientes actuales o potenciales.

Cómo limitar el uso e intercambio de su información

Ponemos a su disposición varias opciones sobre cómo usamos y compartimos su información personal.

Información de Red de Propiedad Exclusiva del Cliente. Usted puede limitar nuestra capacidad de utilizar o de compartir determinado tipo de información del cliente, denominada Información de Red de Propiedad Exclusiva del Cliente (CNPI, Customer Proprietary Network Information). La CPNI es información relacionada con el tipo, cantidad,

destino, configuración técnica, ubicación, grado de utilización e información de facturación asociada con tus servicios de telecomunicaciones. En virtud de la legislación federal, el resguardo de la confidencialidad de su CNPI es su derecho y nuestra obligación.

Usted puede limitar el uso y el intercambio de su CPNI con fines de comercialización distintos de los servicios que actualmente le proveemos, comunicándose telefónicamente con nosotros al 1.877.213.1556 o ingresando en www.frontier.com/cpni. Cualquier restricción impuesta a la utilización de su CPNI se mantendrá en efecto hasta que nos notifique lo contrario. En caso de que opte por restringir el acceso a su CPNI, su servicio no se verá afectado y continuará recibiendo los mismos servicios de alta calidad de nuestra parte. Tenga presente que el hecho de restringirnos el uso de su CPNI no eliminará todos los contactos de comercialización que mantenemos con usted y seguirá recibiendo ese tipo de contactos, aunque no se basarán en su CPNI restringida. En Frontier, consideramos que la privacidad de la información de nuestros clientes es algo muy serio y agradecemos la oportunidad de proveerle un servicio de comunicaciones de un elevado estándar de calidad. A continuación, se describen otras opciones con respecto a los contactos de comercialización.

Sin su consentimiento, no se revelará su CPNI a terceras partes, salvo a empresas afiliadas o a sus agentes, excepto en los casos en los que la legislación vigente lo exija o permita.

Información utilizada para ofrecer publicidad en línea. Si desea más información sobre la publicidad basada en intereses o sobre de la manera de evitar que las empresas hagan uso de este tipo de información, puede ingresar en http://www.networkadvertising.org/managing/opt_out.asp.

Asimismo, podrá manejar las cookies recurriendo a las herramientas y las funciones disponibles en la mayoría de los navegadores de internet, como por ejemplo borrándolos o deshabilitándolos. Tenga en cuenta que el hecho de deshabilitar las cookies podría impedir que haga uso de algunas funciones específicas disponibles en nuestros sitios web o en otros.

No llamar. La legislación federal vigente que regula el “No llamar” lo habilita a que registre su número telefónico en la Lista Nacional de No llamar, a fin de evitar las llamadas de telecomercialización a dicho número. Algunos estados han promulgado leyes estatales del mismo tenor y cuentan con sus propias listas. De la misma manera, Frontier también mantiene una lista interna de No Llamar. Para ver nuestra Política de No Llamar completa, haga clic aquí.

Correos electrónicos de comercialización. Para optar por no recibir correos electrónicos de comercialización de Frontier, envíenos un correo electrónico a privacy@ftr.com.

Cómo protegemos su información

Para proteger el acceso, uso o divulgación no autorizados de la información personal que obtenemos y almacenamos, utilizamos resguardos físicos, técnicos y administrativos razonables. Sin embargo, ningún programa es 100 % seguro. En consecuencia, no estamos en condiciones de garantizar que podremos evitar cada intento no autorizado para acceder, usar o revelar información personal.

Los archivos de identificación personal y otros con información sensible son mantenidos por el tiempo que sea razonable para fines legales, impositivos, contables o comerciales.

Información sobre la Ley del Cable

El alcance con el que el artículo 631de la Ley de Comunicaciones de 1934, enmendada, (la “Ley del Cable”) se aplica a los servicios que adquiere le da derecho a conocer determinada información concerniente a la identificación personal que obtiene un proveedor de servicios de cable. De acuerdo con la Ley del Cable, usted tiene derecho a conocer la naturaleza de la información de identificación personal que obtenemos; qué uso podríamos darle; en qué condiciones y circunstancias y a quién podríamos divulgarla; por cuánto tiempo la conservamos; de qué manera usted podría acceder a ella y cuáles son sus derechos, a tenor de la mencionada ley, relativos a la obtención y divulgación de

su información de identificación personal, así como a su derecho para hacer cumplir las limitaciones previstas por la legislación federal. (La Información de Identificación Personal es aquella información que identifica a una persona en particular; no comprende datos de carácter general que no permiten identificar a una persona en particular).

La Ley del Cable permite a Frontier utilizar los sistemas de cable de Frontier TV a fin de obtener la información de identificación personal necesaria para brindar nuestro servicio de cable u otros servicios, o para detectar la recepción no autorizada de comunicaciones por cable. La Ley del Cable nos prohíbe usar nuestro sistema de cable para recopilar información de identificación personal de cualquier suscriptor para otros fines sin contar con su previa autorización escrita o electrónica. Frontier considera que la información de identificación personal contenida en nuestros archivos comerciales es confidencial. Sin embargo, la Ley del Cable nos autoriza a revelar información de identificación personal si fuese necesario para llevar adelante o proveer una actividad comercial legítima relacionada con los servicios de cable de Frontier u otros servicios proporcionados a través de nuestras instalaciones.

Por ley, podríamos vernos obligados a divulgar información de identificación personal de un suscriptor sin su consentimiento y sin aviso previo, con la finalidad de acatar un proceso legal válido, tal como una citación, una orden judicial o una orden de allanamiento. La Ley del Cable exige que, en respuesta a una orden judicial, revelemos información de identificación personal (incluida la selección de programación de vídeo) a un tercero o a un ente gubernamental. En caso de que la orden judicial sea solicitada por un ente no gubernamental, se nos exige que lo notifiquemos al suscriptor de dicha orden. Si la orden judicial es solicitada por un ente gubernamental, la Ley del Cable exige que se le dé al suscriptor la oportunidad de comparecer y de objetar las afirmaciones en las que se sustenta dicha orden judicial. Por ley federal, también es posible que debamos revelar determinada información contenida en el registro del suscriptor (salvo la relativa a la selección de programación de vídeo), con la finalidad de acatar un proceso legal válido, como una citación, una orden judicial o una orden de allanamiento, sin necesidad de consentimiento ni aviso previo.

La Ley del Cable permite a los operadores de cable divulgar el nombre y la dirección de un suscriptor a terceros, pero únicamente luego de haberle otorgado al suscriptor la oportunidad de limitar o de prohibir dicha divulgación. Es una política de Frontier no divulgar ningún tipo de información de identificación personal de un suscriptor al servicio de cable a terceros ajenos a Frontier o sus empresas afiliadas, vendedores y socios comerciales, a menos que nuestro suscriptor nos otorgue su consentimiento previo o se nos requiera por ley. Antes de facilitar, a terceros ajenos a Frontier o sus empresas afiliadas, vendedores y socios comerciales, una lista de direcciones de tales características, pondremos sobre aviso a nuestros suscriptores y les ofreceremos la oportunidad de limitar o de prohibir dicha divulgación.

Si considera que su derecho a la privacidad ha sido violado, póngase en contacto con nosotros con la mayor brevedad a través de privacy@ftr.com. Adoptaremos medidas inmediatas para responder a sus inquietudes. Si considera que ha sido agraviado como consecuencia de una violación de nuestra parte de lo prescripto en la Ley del Cable, podrá hacer cumplir las limitaciones que pesan sobre nosotros en virtud de dicha ley, por medio de una demanda civil por daños y perjuicios, honorarios de abogados y costas legales. De acuerdo con la legislación federal y otras legislaciones aplicables, podría, del mismo modo, contar con otros derechos y recursos.

Enlaces con sitios y contenidos no pertenecientes a Frontier

Nuestros sitios web y aplicaciones pueden contener enlaces con sitios web y aplicaciones administrados y controlados por entidades ajenas a Frontier. Por ejemplo, a través de nuestros sitios web Frontier Games brindamos la capacidad de descargar miles de juegos en línea. No nos hacemos responsables por el contenido de esos sitios web y aplicaciones, ni por sus políticas y prácticas de privacidad. Le recomendamos revisar las políticas y prácticas de privacidad de dichos sitios web y aplicaciones.

Privacidad de menores

No obtenemos, de niños menores de 13 años, ninguna información en forma deliberada.

Su derecho a la privacidad en el estado de California

En virtud del artículo 1798.83 del Código Civil del Estado de California, los clientes tienen derecho a solicitar información para enterarse si durante el año calendario previo una empresa ha revelado información personal a terceros para que estos la utilicen con fines comerciales. Si usted reside en California y quisiera hacer una solicitud de este tipo, envíenos un correo electrónico a [privacy@fTR.com](mailto:privacy@ftr.com) o contáctenos en la siguiente dirección: Frontier Communications, PO Box 5165, Tampa, FL 33675.

Modificaciones a esta Política de Privacidad

Esta Política de Privacidad se actualiza en forma periódica, por lo que le sugerimos que cada tanto la revise para verificar si ha sufrido cambios. Le notificaremos de cualquier cambio material que llevemos a cabo por medio de avisos en la página de inicio de nuestro sitio web y en la página de Política de Privacidad, que serán publicados 30 días antes de la fecha de entrada en vigencia de dichas modificaciones.

Contacténos

Si tiene alguna pregunta o inquietud con respecto a nuestra Política de Privacidad o prácticas de tratamiento de la información, envíenos un correo electrónico a [privacy@FTR.com](mailto:privacy@ftr.com) o contáctenos en la siguiente dirección: Frontier Communications, PO Box 5165, Tampa, FL 33675.

La información incluida en este Aviso Anual, disponible en <https://frontier.com/corporate/responsibility/annual-notice> o en los sitios referidos, incluye información sobre servicios, programación y tarifas, está actualizada al día 31 de diciembre de 2021 y está sujeta a cambio o actualización. Para obtener la información más actualizada, visite la página www.frontier.com.

©2022 Frontier Communications Parent, Inc. All Rights Reserved.

AVISO PARA CLIENTES DE FRONTIER® TV

Este documento incluye información importante acerca del servicio de Frontier TV. Usted encontrará más información, así como también los Términos de Servicio de Frontier TV, en www.Frontier.com. En la medida en que cualquier cláusula incluida en este documento se contraponga a los Términos de Servicio de Frontier TV o a la Política de Privacidad de Frontier publicada en www.Frontier.com/policies, se aplicarán los Términos de Servicio y la Política de Privacidad publicados.

EN EL CASO DE EVENTUALES CONTROVERSIAS, EL PRESENTE ESTIPULA, COMO CONDICIÓN, QUE ESTAS SEAN RESUELTAS MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE EN CADA CASO EN PARTICULAR, EN LUGAR DE HACERLO MEDIANTE LITIGIOS, JUICIOS POR JURADO O ACCIONES COLECTIVAS, TAL COMO SE EXPLICA EN DETALLE MÁS ADELANTE.

Este aviso sobre Frontier TV proporciona información importante sobre su servicio de Frontier TV y sobre las políticas y los procedimientos de Frontier. La máxima prioridad de Frontier es brindar un servicio de excelencia al cliente, para lo cual ha establecido estándares de servicio al cliente de acuerdo con el Código 53055 del Gobierno de California y ha cumplido con estos estándares a lo largo del año.

CÓMO CONTACTARSE CON SERVICIO AL CLIENTE

- El soporte técnico está disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, llamando al número gratuito 800.239.4430.

- Por pedidos, consultas sobre facturación y otras preguntas relativas al servicio de Frontier para clientes residenciales, comuníquese al 800.921.8101. Los representantes están disponibles veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana.

- Por pedidos, consultas sobre facturación y otras preguntas relativas al servicio de Frontier para clientes comerciales, comuníquese al 800.921.8102. Los representantes están disponibles de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 12 a.m.

PRODUCTOS Y SERVICIOS, TARIFAS Y OPCIONES DE PROGRAMACIÓN

Los clientes de Frontier TV tienen acceso a una variedad de paquetes de programación, contenido Premium, títulos On Demand (a demanda) y Pay Per View (pagar para ver), así como también a equipos y opciones de grabado/almacenamiento de Frontier TV.

El equipo de Frontier TV les permite a los clientes disfrutar de todo el potencial de Frontier TV, incluida nuestra Guía Interactiva de Medios, Videoteca On Demand, Controles Parentales y Programación HD. Los clientes que se conectan a la red de Frontier sin equipos de Frontier TV no podrán aprovechar toda la programación ni las características de Frontier TV. La tecnología CableCARD permite el acceso a los canales digitales HD encriptados y de definición estándar de Frontier TV, pero no soportará las características avanzadas de Frontier TV. Adverta que es probable que nuestros equipos no soporten ciertas características y funciones de televisores y de equipos de grabación más antiguos.

Para más información, incluidos los precios y las condiciones de suscripción, ingrese en www.Frontier.com o llame al 800.921.8101 (servicio residencial)/800.921.8102 (servicio comercial).

CÓMO USAR FRONTIER TV

Para más información acerca de cómo usar el servicio de Frontier TV, incluido el control remoto y las funciones de búsqueda, la Guía Interactiva de Medios, las funciones de grabado, la Programación On Demand y Pay Per View, y los Controles Parentales y de Compra, ingrese en www.Frontier.com. Asimismo, encontrará información variada usando el botón Menú en su control remoto de Frontier TV para acceder al menú Ayuda.

LISTA COMPLETA DE CANALES DE FRONTIER TV

Ingrese en **www.frontier.com** para conocer la lista de canales más actual.

INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO

En muchos casos, podrá optar por instalar el servicio de Frontier TV usted mismo. También podrá solicitar que un técnico de Frontier instale su servicio y todos los cableados o bocas adicionales de TV que se necesiten. Para conocer los detalles y las tarifas relacionados con la instalación profesional, contáctenos al 800.921.8101 (servicio residencial)/800.921.8102 (servicio comercial).

Podrá solucionar fácilmente los problemas que se presenten con Frontier TV a través del Menú de Apoyo al Cliente en la Guía Interactiva de Medios o en el sitio www.frontier.com. También podrá contactarse con Soporte Técnico llamando al 800.239.4430. Si el representante no logra resolver su problema, se podrá coordinar un llamado o una visita del servicio técnico para cuando le resulte conveniente. Es probable que se cobre un cargo por servicio.

FACTURACIÓN, PAGO Y CRÉDITO DE SERVICIO

Frontier le enviará una facturación mensual por su servicio Frontier TV, exacta y fácil de comprender. La facturación está basada en un ciclo de 30 días. Los cargos fijos por los servicios de cada mes serán facturados un mes por adelantado. Los cargos extraordinarios y los que dependen del uso de servicios por lo general serán facturados en el ciclo de facturación posterior a la transacción. Deberá remitir el pago para la fecha de vencimiento indicada en la factura. Si no se recibe el pago completo para la fecha indicada, quizá se cobre un recargo por demora en el pago y se suspenda o cancele el servicio. A partir de la fecha de impresión de este aviso, el recargo por mora era el 1,5 % del saldo en mora o \$7.50, el monto que resultara mayor. Sin embargo, este recargo podrá cambiar. Consulte su factura mensual para saber cuál es el recargo vigente por pago atrasado. Asimismo, se le cobrará un cargo por cada cheque u otra forma de pago que una institución financiera devuelva impago por cualquier razón.

Si considera que existe un error de facturación por su servicio, notifíquenos dentro de los sesenta (60) días de la fecha de facturación, llamando a Servicio al Cliente de Frontier al 800.921.8101 (servicio residencial) o al 800.921.8102 (servicio comercial). Frontier no otorgará reembolsos ni créditos una vez vencido el plazo de sesenta (60) días, salvo cuando lo exija la ley.

Cuando se produzca un corte o una interrupción en el servicio de Frontier TV, es probable que tenga derecho a un crédito de servicio, que típicamente se calcula como una suma prorrateada sobre la base de su factura mensual. En la mayoría de los casos, deberá informar el corte con la mayor brevedad, a fin de poder calificar para el crédito.

Cómo solucionar problemas de Servicio al cliente, facturación o servicio técnico

Si tiene problemas en el área de Servicio al cliente o de facturación, podrá comunicarse con el Centro de Servicio al Cliente de Frontier, llamando al 800.921.8101 (servicio residencial) o al 800.921.8102 (servicio comercial). Si tiene preguntas técnicas o reclamos en relación con el servicio Frontier TV de Frontier, llame a Servicio al Cliente al 1.800.239.4430.

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS CON FRONTIER MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE

TAL COMO SE EXPLICA DE MANERA MÁS COMPLETA A CONTINUACIÓN Y EN LOS DOCUMENTOS DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS BRINDADOS A USTED POR FRONTIER, LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE FRONTIER ESTABLECEN DETALLES IMPORTANTES ACERCA DE SU RELACIÓN CON FRONTIER, INCLUIDO EL REQUISITO DE QUE **CUALQUIER DISPUTA SE DEBE RESOLVER MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE DE MANERA INDIVIDUAL EN LUGAR DE**

HACERLO MEDIANTE JUICIOS, JUICIOS POR JURADO O ACCIONES COLECTIVAS, SEGÚN LO EXPLICADO DE MANERA MÁS COMPLETA A CONTINUACIÓN. SI NO ACEPTA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE FRONTIER, NO PODRÁ UTILIZAR EL SERVICIO DE FRONTIER Y DEBERÁ FINALIZAR EL SERVICIO DE INMEDIATO. AL USAR O PAGAR POR LOS SERVICIOS DE FRONTIER, USTED ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

*****LEA ESTA INFORMACIÓN ATENTAMENTE. YA QUE AFECTA SUS DERECHOS*****

Frontier lo invita a comunicarse con nuestro departamento de Servicio al cliente si tiene alguna inquietud o queja sobre el Servicio o Frontier. Por lo general, las quejas de los clientes pueden resolverse satisfactoriamente de esta manera. En el caso improbable de que usted no pueda resolver sus inquietudes a través de nuestro departamento de Servicio al cliente, usted y Frontier acuerdan resolver todas las disputas mediante arbitraje vinculante o en un tribunal de reclamos menores en lugar de hacerlo mediante juicios en tribunales de jurisdicción general, juicios por jurado o acciones colectivas. El arbitraje es una instancia más informal que una demanda judicial. En el arbitraje se utiliza un árbitro neutral en lugar de un juez o jurado, lo que permite una revelación de pruebas más limitada que en un tribunal, y está sujeto a una revisión muy limitada por parte de los tribunales. Los árbitros pueden otorgar los mismos remedios individuales o por daños y perjuicios a las partes individuales que aquellas que puede otorgar un tribunal, incluido un fallo aplicable a los honorarios de abogados, si la ley lo permite. En el caso de cualquier reclamación justificada que no supere los \$75,000, Frontier cubrirá todos los costos del arbitraje. Por otra parte, en el arbitraje usted tendrá derecho a que Frontier le pague los honorarios de abogados aplicables a su disputa en la misma medida en la que usted tendría derecho en un tribunal. Además, en determinadas circunstancias (como se explica a continuación), Frontier le pagará a usted un monto superior al del fallo del árbitro en caso de que el árbitro le conceda un monto que supere el que Frontier se ofreció a pagarle para resolver la disputa.

Acuerdo de arbitraje:

(a) Usted y Frontier aceptan someter a arbitraje **todas las disputas y reclamaciones** entre nosotros relacionadas con el Servicio. Este acuerdo de arbitraje debe interpretarse en un sentido amplio. Incluye, entre otras, todas las reclamaciones que surjan o estén relacionadas con cualquier aspecto de nuestra relación, ya sea que estén basadas en contrato, agravio, estatuto, fraude, declaración falsa o cualquier otra teoría legal, que surgieron antes o durante este o cualquier Contrato anterior, o que puedan surgir después de la terminación del presente Contrato. También incluye reclamaciones que actualmente sean objeto de una acción colectiva o de un supuesto litigio mediante acción colectiva en los que usted no sea un miembro de una acción colectiva. Las referencias a “Frontier”, “usted” y “nosotros” incluyen nuestras respectivas subsidiarias, filiales, agentes, empleados, predecesores en interés, sucesores y cesionarios, así como todos los usuarios o beneficiarios autorizados o no autorizados de los Servicios de banda ancha de Frontier en virtud del presente Contrato o de Contratos anteriores entre nosotros.

No obstante el acuerdo anterior, Frontier acepta que no utilizará el arbitraje para iniciar el cobro de deudas en contra de usted, excepto en respuesta a las reclamaciones que usted haya presentado en el arbitraje. Además, al aceptar resolver las disputas mediante arbitraje, **usted y Frontier aceptan renunciar incondicionalmente al derecho a un juicio por jurado o a participar en una acción colectiva, un procedimiento representativo o una acción general con abogado particular.** En lugar del arbitraje, cualquiera de las partes podrá iniciar una acción individual en un tribunal de reclamos menores en el caso de controversias o reclamaciones que estén dentro del alcance de la competencia del tribunal de reclamos menores. Además, usted puede presentar cualquier problema ante las agencias federales, estatales o locales, incluida, por ejemplo, la Comisión Federal de Comunicaciones. Estas agencias pueden, si la ley lo permite, solicitar medidas contra nosotros en su nombre.

Este Contrato representa una transacción de comercio interestatal y, por lo tanto, la Ley Federal de Arbitraje rige la interpretación y aplicación de esta disposición, incluso una vez finalizado el Contrato.

(b) La parte que tenga la intención de recurrir al arbitraje primero deberá enviarle a la otra, por correo certificado, un Aviso de Disputa (“Aviso”). El Aviso a Frontier debe dirigirse a la siguiente dirección: Frontier Communications, Legal Department, 401 Merritt 7, Norwalk, CT 06851 (“Dirección del Aviso”). El Aviso deberá (1) describir la naturaleza y el fundamento de la reclamación o disputa, y (2) establecer la reparación específica solicitada (“Demanda”). Si Frontier y usted no llegan a un acuerdo para resolver la reclamación dentro de los 30 días siguientes de recibido el Aviso, usted o Frontier pueden iniciar un procedimiento de arbitraje. Durante el arbitraje, el monto de cualquier oferta de arreglo realizada por Frontier o usted no deberá ser divulgada al árbitro hasta después de que el árbitro determine el monto, si correspondiera, al que usted o Frontier tienen derecho.

(c) El arbitraje se registrá por las Reglas de Arbitraje del Consumidor (“Reglas de la AAA”) de la Asociación Estadounidense de Arbitraje (“AAA”), según las modificaciones de los términos y las condiciones de este Contrato, y se aplicarán las disposiciones de la AAA. Para obtener información sobre el procedimiento, las reglas y los costos, puede visitar el sitio de la AAA en http://www.adr.org, llamar a la AAA al 1-800-778-7879 o llamar a Frontier al 1-877-462-7320, opción 3. El árbitro está obligado por los términos y las condiciones de este Contrato. El árbitro deberá decidir sobre todos los asuntos, salvo sobre aquellos relativos al alcance y la aplicabilidad de la disposición de arbitraje, incluido el alcance, la interpretación y la aplicabilidad de la sección (f) a continuación, sobre los cuales deberá decidir un tribunal. Si su reclamación es por \$25,000 o menos, usted puede elegir si el arbitraje se llevará a cabo únicamente teniendo en cuenta los documentos presentados al árbitro, a través de una audiencia telefónica o de una audiencia en persona, según lo establecido por las Reglas de la AAA. Si su reclamación es por más de \$25,000, el derecho a una audiencia estará determinado por las Reglas de la AAA. A menos que Frontier y usted acuerden lo contrario, todas las audiencias en persona se llevarán a cabo en un lugar establecido por la AAA en el estado de su residencia principal a menos que usted y Frontier acuerden lo contrario. Independientemente de la forma en que se realice el arbitraje, el árbitro deberá emitir una decisión fundamentada por escrito donde se expliquen los hallazgos y las conclusiones esenciales sobre los que se basa el fallo.

Frontier se compromete a pagar sus costos de derecho a trámite, administración y arbitraje según la AAA (“costos de la AAA”) en el caso de reclamaciones por daños y perjuicios por hasta \$75,000 y en el caso de reparaciones no económicas por un valor de hasta \$75,000, según se determine desde su punto de vista o el de Frontier (pero sin incluir los gastos y honorarios de abogados). Después de que Frontier reciba el aviso de que usted ha comenzado con el proceso de arbitraje, Frontier le reembolsará prontamente su costo de derecho a trámite, a menos que su reclamación sea por más de \$75,000. (El costo de derecho a trámite actualmente es de \$200, pero está sujeto a cambios realizados por la AAA. Si usted no puede pagar este costo, Frontier lo pagará directamente cuando reciba una solicitud por escrito). Además, Frontier no pagará su parte de los costos de la AAA si el árbitro considera que la reclamación o la reparación solicitada son injustificadas o se presentan para un propósito inadecuado, según lo establecido por los estándares de la Regla Federal de Procedimiento Civil 11(b). En tal caso, el pago de los costos de la AAA se registrá por las Reglas de la AAA, y usted acepta reembolsarle a Frontier todos los montos que Frontier haya pagado previamente que, de otro modo, usted está obligado a pagar en virtud de las Reglas de la AAA. Si usted inicia un proceso de arbitraje en el que solicite una reparación por más de \$75,000 (sin incluir los gastos y honorarios de abogados), según se determine desde su punto de vista o el de Frontier, el pago de los costos de la AAA se registrá por las Reglas de la AAA.

(d) En el caso de que Frontier se ofrezca a resolver su disputa antes de la designación del árbitro y usted no acepte la oferta, y si el árbitro le otorga un monto superior a la última oferta de acuerdo por escrito realizada por Frontier, Frontier le pagará la cantidad del laudo o \$5,000 (“el pago alternativo”), lo que sea mayor. Si Frontier no ofrece arreglar su disputa antes de la designación del árbitro y si el árbitro le concede una reparación en base a los méritos del caso, Frontier se compromete a pagar el monto del laudo o el pago alternativo, lo que sea mayor. El árbitro podrá tomar decisiones y resolver las disputas sobre el pago

y el reembolso de costos, gastos y el pago alternativo en cualquier momento durante el procedimiento y según una solicitud presentada por cualquiera de las partes dentro de los catorce (14) días del fallo del árbitro realizado en base a los méritos del caso.

(e) Aunque Frontier puede tener derecho a obtener un reembolso en concepto de gastos y honorarios de abogado en caso de que se falle a su favor, Frontier acepta no solicitar dicho reembolso.

(f) Tanto usted como Frontier se comprometen a solicitar, y además aceptan que el árbitro podrá otorgar únicamente dicha reparación, ya sea en forma de una reparación por daños y perjuicios, una orden judicial u otra reparación no económica, según sea necesario para resolver cualquier lesión individual que usted o un miembro de Frontier hayan sufrido o puedan sufrir. En particular, si usted o Frontier solicitan una reparación no económica, incluido un desagravio declaratorio o por mandato judicial, el árbitro podrá otorgar una reparación de forma individual, y no podrá otorgar una reparación que afecte a personas o entidades que no sean usted o Frontier. USTED Y FRONTIER ACEPTAN QUE PODRÁN PRESENTAR RECLAMACIONES CONTRA EL OTRO SOLAMENTE DE MANERA INDIVIDUAL Y NO COMO DEMANDANTE O MIEMBRO DE UNA ACCIÓN COLECTIVA EN CUALQUIER SUPUESTO LITIGIO MEDIANTE ACCIÓN COLECTIVA, EN UN PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO O EN UNA ACCIÓN GENERAL POR ABOGADO PARTICULAR. ADEMÁS, A MENOS QUE USTED Y FRONTIER ACUERDEN LO CONTRARIO POR ESCRITO, EL ÁRBITRO NO PODRÁ CONSOLIDAR MÁS DE UNA RECLAMACIÓN POR PERSONA, Y NO PODRÁ, DE OTRA FORMA, PRESIDIR SOBRE CUALQUIER FORMA DE ACCIÓN COLECTIVA, PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO O ACCIÓN GENERAL POR ABOGADO PARTICULAR. Si un tribunal decide que la ley aplicable se opone a la aplicación de cualquiera de las limitaciones de este párrafo (f) en lo que se refiere a una reclamación particular de reparación, entonces esa reclamación (y solamente esa reclamación) deberá separarse del arbitraje y podrá presentarse ante un tribunal. Además, el laudo de un árbitro y cualquier sentencia que lo confirme aplicarán solamente a ese caso en concreto y no podrán usarse en cualquier otro caso, salvo para ejecutar el laudo en sí.

(g) No obstante cualquier disposición contraria en el presente Contrato, usted y Frontier acuerdan que si Frontier realiza algún cambio a esta disposición de arbitraje durante el período en que usted reciba los servicios de Frontier, usted puede rechazar ese cambio enviándole a Frontier un aviso por escrito dentro de los 30 días del cambio a la Dirección del Aviso que se proporciona en el punto (b) anterior y solicitar que Frontier cumpla con lo establecido en la presente disposición. Al rechazar cualquier cambio futuro, usted acepta someter a arbitraje cualquier disputa entre nosotros, de acuerdo con lo establecido en esta disposición.

GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

(a) Limitación e interrupciones del Servicio. Es posible que parte de la Programación no esté disponible en determinadas áreas, debido a prohibiciones de orden legal, reglamentario o contractual, incluidas las restricciones impuestas por la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, Federal Communications Commission), la suspensión en la transmisión de eventos deportivos, o la caducidad, finalización o discontinuación de la Programación. El Servicio podrá, también, interrumpirse en forma intermitente por una serie de razones, y Frontier no declara ni garantiza que el Servicio, los Equipos o cualquier Otro Dispositivo estarán disponibles o funcionarán de manera de satisfacer sus necesidades. Usted reconoce y comprende que los Servicios no funcionarán en caso de una interrupción de la red. Frontier no asumirá ninguna responsabilidad por cualquier inconveniente, pérdida, obligación o daño que derive de cualquier acción preventiva, pérdida, corte de transmisión, caducidad, finalización o discontinuación de la Programación o de la disponibilidad de contenidos o de la interrupción del Servicio, causados en forma directa o indirecta por Frontier, por usted o por terceras partes, o que sean producto de cualquier otra circunstancia, incluidos, a modo ilustrativo, causas atribuibles a su persona o a su propiedad; imposibilidad de tener acceso a las Instalaciones; falla en un satélite de comunicaciones o en nuestra propia red; incapacidad para acceder a la Programación o

interrupciones en dicho acceso; pérdida de utilización de postes u otras instalaciones de servicios públicos; huelga o conflicto laboral; situación de disturbios o de insurrección; guerra; explosión; actos de terrorismo; conducta dolosa; incendio; inundación o hechos de fuerza mayor/casos fortuitos; pérdida o caída de la alimentación eléctrica; o cualquier orden judicial, ley, decreto o directiva gubernamental que restrinja o prohíba la operación o el cumplimiento del Servicio. Frontier se reserva el derecho de negarse a pagar reintegros o compensaciones o a otorgar crédito por interrupciones del Servicio. Frontier se reserva, asimismo, el derecho de modificar o discontinuar, de manera temporal o permanente, en cualquier momento y en forma intermitente, los Servicios (o cualquier función o característica de los Servicios o cualquier parte de estas), sin que ello implique responsabilidad de su parte.

(b) USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE EL SERVICIO BRINDADO CONFORME AL PRESENTE ACUERDO SE PROVEE “TAL COMO ES” O “TAL COMO ESTÁ DISPONIBLE”, CON TODOS SUS DEFECTOS. A MENOS QUE EN ESTE ACUERDO SE ESPECIFIQUE LO CONTRARIO A MENOS QUE SE ESPECIFIQUE LO CONTRARIO EN CUALQUIER GARANTÍA DE FABRICACIÓN DE CUALQUIER EQUIPO PROVISTO POR FRONTIER (ÚNICAMENTE EN EL CASO DE QUE DICHA GARANTÍA ESTÉ INCLUIDA JUNTO CON DICHO EQUIPO), FRONTIER (SUS DIRECTIVOS, EMPLEADOS, Y EMPRESAS MATRICES, SUBSIDIARIAS Y AFILIADAS) (COLECTIVAMENTE, “LAS PARTES DE FRONTIER”), SUS TERCEROS LICENCIANTES, PROVEEDORES Y ABASTECEDORES, NIEGAN LA TOTALIDAD DE LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES POR EL SERVICIO, YA SEAN IMPLÍCITAS O EXPLÍCITAS, INCLUIDAS, A MODO DE EJEMPLO, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN Y ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR, PRECISIÓN, NO INFRACCIÓN DE DERECHOS, NO INTERFERENCIA, TÍTULO, COMPATIBILIDAD DE SISTEMAS INFORMÁTICOS, COMPATIBILIDAD DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS, INTEGRACIÓN Y AQUELLAS QUE PUEDAN SURGIR DE NEGOCIACIONES, TRANSACCIONES O ACTIVIDADES COMERCIALES, O EN VIRTUD DE UNA LEY. ASIMISMO, NO SE RECONOCE GARANTÍA DE TRABAJO EFICIENTE O DE FALTA DE NEGLIGENCIA. NINGUNA RECOMENDACIÓN O INFORMACIÓN BRINDADA POR FRONTIER O SUS REPRESENTANTES DEBERÁ INTERPRETARSE COMO UNA GARANTÍA RESPECTO DE LA RECOMENDACIÓN SUMINISTRADA.

(c) FRONTIER NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO PUEDA SER BRINDADO EN SU VIVIENDA O QUE SU SUMINISTRO TENGA LUGAR DE ACUERDO CON UN CRONOGRAMA ESPECÍFICO, INCLUSO EN EL CASO DE QUE FRONTIER HAYA ACEPTADO SU PEDIDO DE SERVICIO. EL SUMINISTRO DEL SERVICIO ESTÁ SUJETO, ENTRE OTROS FACTORES, A LA DISPONIBILIDAD DE LA RED, LA DISPONIBILIDAD DEL CIRCUITO, LA LONGITUD DEL CIRCUITO, Y EL ESTADO DE SU LÍNEA Y DEL CABLEADO QUE SE EXTIENDE HASTA SU VIVIENDA Y DENTRO DE ESTA. EN EL CASO DE QUE, POR CUALQUIER RAZÓN, EL SERVICIO NO FUESE SUMINISTRADO, FRONTIER NO ASUMIRÁ NINGÚN TIPO DE DEBER U OBLIGACIÓN, EN VIRTUD DEL PRESENTE ACUERDO.

(d) FRONTIER NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO O EL EQUIPO QUE PROVEA FUNCIONE A UNA VELOCIDAD EN PARTICULAR, A UNA TASA DE TRANSFERENCIA DE DATOS O ANCHO DE BANDA ESPECÍFICOS, O SEA SEGURO, NO SEA INTERRUMPIDO, O NO TENGA VIRUS, ERRORES, GUSANOS, CÓDIGOS O CONDICIONES DE INVALIDACIÓN, O SIMILARES. FRONTIER NO SE HARÁ RESPONSABLE POR NINGUNA PÉRDIDA EN SUS SERVICIOS ON DEMAND (A DEMANDA), PROGRAMACIÓN, DATOS DE INFORMACIÓN, O SI CAMBIOS EN LA OPERACIÓN, PROCEDIMIENTOS O SERVICIOS EXIGEN LA MODIFICACIÓN O ALTERACIÓN DE SU EQUIPO, LO TORNAN INACCESIBLE U OBSOLETO, O AFECTAN DE ALGUNA OTRA FORMA SU RENDIMIENTO.

(e) EN NINGÚN CASO LAS PARTES DE FRONTIER O LOS TERCEROS LICENCIANTES, PROVEEDORES O ABASTECEDORES DE FRONTIER SERÁN RESPONSABLES POR: (A) CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, PUNITIVO, ESPECIAL, RESULTANTE O ACCESORIO, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LUCRO CESANTE O PÉRDIDA DE INGRESOS, PÉRDIDA DE PROGRAMAS O DE INFORMACIÓN, O DAÑOS A LOS DATOS QUE SURJAN DEL USO, USO PARCIAL O INCAPACIDAD DE USO DEL SERVICIO, O DE LA CONFIABILIDAD EN EL

SERVICIO O EN SU RENDIMIENTO, INDEPENDIEMENTE DEL TIPO DE RECLAMO O DE LA NATURALEZA DE LOS HECHOS QUE JUSTIFIQUEN UNA ACCIÓN JUDICIAL, INCLUIDOS, A MODO DE EJEMPLO, AQUELLOS QUE SURJAN POR CONTRATO, ACTOS ILÍCITOS, NEGLIGENCIA O ESTRUCTA RESPONSABILIDAD, AUN CUANDO SI FRONTIER HAYA SIDO NOTIFICADO DE LA POSIBILIDAD DE DICHO RECLAMO O DAÑO, O (B) CUALQUIER RECLAMO CONTRA USTED PROVENIENTE DE CUALQUIER OTRA PARTE.

(f) LA RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES DE FRONTIER O (SUJETO A TODA OTRA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DISTINTA FIJADA EN UN ACUERDO SOBRE LICENCIA PARA USUARIO FINAL OTORGADO POR TERCERAS PARTES U OTRO TIPO DE ACUERDO) DE NUESTROS TERCEROS LICENCIANTES, PROVEEDORES O ABASTECEDORES, PARA TODAS LAS CATEGORÍAS DE DAÑO, NO EXCEDERÁ UN CRÉDITO PRORRATEADO DE LAS TARIFAS MENSUALES (EXCLUIDOS TODOS LOS CARGOS EXTRAORDINARIOS, ARANCELES REGULATORIOS, RECARGOS, TASAS E IMPUESTOS) QUE USTED HAYA ABONADO A FRONTIER POR EL SERVICIO DURANTE EL PERÍODO DE NOVENTA (90) DÍAS PREVIOS AL MOMENTO EN QUE EL SURGIÓ RECLAMO, EL QUE SE CONSTITUIRÁ EN SU ÚNICA Y EXCLUSIVA REPARACIÓN, INDEPENDIEMENTE DEL TIPO DE RECLAMO O DE LA NATURALEZA DE LOS HECHOS QUE JUSTIFIQUEN UNA ACCIÓN JUDICIAL. LAS LIMITACIONES MENCIONADAS PRECEDENTEMENTE SE APLICARÁN CON EL ALCANCE PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y NO PRETENDEN IMPONER NINGUNA LIMITACIÓN NI EJERCER ACCIONES DE DEFENSA PROHIBIDAS POR LA LEY.

(g) TODAS LAS LIMITACIONES Y RENUNCIAS ESTABLECIDAS EN ESTA CLÁUSULA 12 SE APLICARÁN DEL MISMO MODO A LOS TERCEROS LICENCIANTES, PROVEEDORES Y ABASTECEDORES DE FRONTIER, COMO TERCERAS PARTES BENEFICIARIAS DE ESTE ACUERDO.

(h) LOS TIPOS DE REPARACIÓN EXPRESAMENTE ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE ACUERDO SERÁN SU ÚNICA Y EXCLUSIVA REPARACIÓN. QUIZÁ USTED TENGA OTROS DERECHOS EN VIRTUD DE CIERTAS LEYES (TALES COMO LAS LEYES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR), QUE NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS NI LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE CIERTO TIPO DE DAÑOS. SI DICHAS LEYES FUESEN APLICABLES, NUESTRAS EXCLUSIONES O LIMITACIONES PODRÍAN NO SER VÁLIDAS PARA USTED.

INDEMNIZACIÓN

Usted acepta defender e indemnizar a las Partes de Frontier y a eximir las de toda responsabilidad, costo y gasto, incluidos los honorarios razonables de abogados y expertos, en relación con el uso del Servicio o derivados de este (o con el uso que cualquier otra persona haga de su Servicio), (a) cuando se violen leyes o reglamentos vigentes o el presente Acuerdo; (b) cuando, de alguna manera, se cause un daño a alguien, una lesión personal o la muerte de alguna persona, o se provoque la pérdida de cualquier propiedad, sea esta tangible o intangible (incluidos los datos), o daños a esta; o (d) cuando existan reclamos por alguna violación de los derechos de propiedad intelectual como consecuencia del uso del Servicio o relacionada con este.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE FRONTIER COMMUNICATIONS

Para Frontier, es importante proteger la privacidad de nuestros clientes. Esta Política de Privacidad está diseñada para informarle acerca de cómo obtenemos, usamos, compartimos y protegemos la información sobre los clientes de nuestros servicios residenciales y para el consumidor, específicamente, nuestros servicios de internet de alta velocidad, telefonía residencial, video multicanales, puntos de acceso Wi-Fi y Frontier Secure. Asimismo, cubre la información que obtenemos cuando usted visita nuestro sitio web, y describe ciertas opciones que ofrecemos a nuestros clientes respecto del uso de su información. Esta política no rige los servicios que ofrecemos a clientes comerciales, incluidos los de Frontier Business Edge.