

**(h) Presentaciones masivas:** Si 25 o más demandantes presentan Notificaciones que planteen reclamaciones similares y están representados por el mismo abogado o un abogado coordinado, todos los casos deben resolverse en arbitraje utilizando procedimientos precursores por etapas si no se resuelven antes del arbitraje como se establece más arriba en la subsección (b). Usted acepta este proceso aunque puede demorar el arbitraje de su reclamación individual. En la primera etapa, cada una de las partes seleccionará hasta 10 casos de cada lado (20 casos en total) para ser presentados a arbitraje y resueltos individualmente de acuerdo con el presente acuerdo de arbitraje, asignándose cada caso a un árbitro diferente. Mientras tanto, no se podrá presentar ningún otro caso a arbitraje, y la AAA no aceptará, administrará ni exigirá el pago de los costos de la AAA por arbitrajes iniciados en violación de esta subsección. Una vez finalizada la primera etapa del procedimiento, las partes realizarán una mediación única de todos los casos restantes y Frontier pagará los costos de la mediación. Si las partes no pueden acordar cómo resolver los casos restantes, se repetirá el proceso de presentación de hasta 20 casos en total a arbitraje para ser resueltos individualmente por diferentes árbitros, seguido de mediación. Si quedan reclamaciones después de la segunda etapa, el proceso se repetirá hasta que se resuelvan todas las reclamaciones, excepto que el número total de casos presentados a arbitraje en cada ronda aumentará a 50, y la mediación es opcional en el acuerdo de Frontier y el abogado de los demandantes. Si esta subsección se aplica a una Notificación, el Período de resolución informal aplicable a las reclamaciones y reparaciones establecidas en dicha Notificación se extenderá hasta que dicha Notificación sea seleccionada para un procedimiento precursor, la retirada o resolución de otro modo. Un tribunal tendrá competencia para hacer cumplir esta subsección y, en caso necesario, para prohibir la presentación o el procesamiento de arbitrajes o la aplicación o el cobro de los costos de la AAA. Si, una vez agotados todos los recursos, un tribunal determina que el proceso en esta subsección de organizar por etapas la presentación de casos a arbitraje no es aplicable, los casos pueden presentarse a arbitraje, pero el Pago alternativo no estará disponible.

**(i) Cambios futuros en el Acuerdo de arbitraje:** Sin perjuicio de cualquier disposición en sentido contrario en el presente Acuerdo, usted y Frontier aceptan que si Frontier realiza algún cambio en esta disposición de arbitraje durante el período en que usted recibe los servicios de Frontier (que no sea un cambio en la Dirección para notificaciones), usted puede rechazar dicho cambio enviando una notificación por escrito a Frontier dentro de los treinta (30) días desde el cambio a la Dirección para notificaciones y exigir que Frontier cumpla con lo establecido en el presente acuerdo de arbitraje. Al rechazar cualquier cambio futuro, usted acepta someter a arbitraje cualquier disputa entre nosotros de conformidad con el texto del presente acuerdo de arbitraje.

## GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

a. Limitaciones e interrupciones del servicio. Es posible que alguna Programación no esté disponible en ciertas áreas debido a prohibiciones legales, reglamentarias y contractuales, incluidas restricciones de la Comisión Federal de Comunicaciones, apagones deportivos o vencimiento, terminación o suspensión de Programación. Por otra parte, el Servicio puede interrumpirse ocasionalmente por diversos motivos, y Frontier no garantiza ni declara que el Servicio o el Equipo u Otros Dispositivos estarán disponibles o funcionarán de manera que satisfagan sus necesidades. Reconoce y comprende usted que los Servicios no funcionarán en caso de interrupción de la red. Frontier no será responsable por ningún inconveniente, pérdida, responsabilidad o daño que se derive de cualquier prioridad, pérdida, apagón, expiración, cancelación o caída de la Programación o disponibilidad de contenidos o interrupción del Servicio, directa o indirectamente causados por Frontier, usted o terceros, o que se deriven de cualquier circunstancia, incluidas, a título enunciativo y no limitativo, causas imputables a usted o a su propiedad, incapacidad para obtener acceso a las Instalaciones, fallo de una red de comunicaciones por satélite o de nuestra red, incapacidad para acceder o interrupciones en el acceso a la Programación, pérdida de uso de postes u otras instalaciones de servicios públicos, huelga, conflicto laboral, disturbios o insurrección, guerra, explosión, acto de terrorismo, actos dolosos, incendio, inundación u otros hechos fortuitos, fallo o reducción de la potencia, o cualquier orden judicial, ley, acto u orden del gobierno que restrinja o prohíba el funcionamiento o la prestación del Servicio. Frontier se reserva el derecho de rechazar reembolsos, compensaciones y asignaciones de crédito por interrupciones del Servicio. Frontier se reserva el derecho a modificar, suspender o cancelar el Servicio (incluidas las tarifas mensuales y otros cargos) y cualquier función o característica del Servicio, por cualquier motivo y de manera temporal o permanente sin responsabilidad. Esto puede incluir modificar o reemplazar el cable, la configuración de red o el equipo utilizado para prestarle el Servicio y puede incluir suspender o cancelar Su Servicio por completo. El derecho a modificar, suspender o cancelar el Servicio también incluye el derecho a no reparar el cable, la configuración de red o el equipo utilizado para prestarle el Servicio.

b. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE EL SERVICIO SUMINISTRADO EN VIRTUD DEL PRESENTE CONTRATO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" O "SEGÚN DISPONIBILIDAD", CON TODAS LAS FALLAS QUE PUEDA TENER. SALVO QUE SE ESTABLEZCA EXPRESAMENTE LO CONTRARIO EN ESTE CONTRATO Y DE OTRO MODO EN CUALQUIER GARANTÍA DEL FABRICANTE PARA CUALQUIER EQUIPO PROPORCIONADO POR FRONTIER (PERO SOLO SI DICHA GARANTÍA ESTÁ INCLUIDA CON DICHO EQUIPO), FRONTIER (Y SUS DIRECTIVOS, EMPLEADOS, EMPRESA MATRIZ, FILIALES Y EMPRESAS ASOCIADAS) (COLECTIVAMENTE, LAS "PARTES DE FRONTIER"), SUS TERCEROS LICENCIADORES Y PROVEEDORES NIEGAN CUALQUIER RESPONSABILIDAD CON RESPECTO A LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES

DEL SERVICIO, YA SEAN EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN Y APTITUD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR, DE PRECISIÓN, DE NO INFRACCIÓN, DE NO INTERFERENCIA, DE TÍTULO, DE COMPATIBILIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS, DE COMPATIBILIDAD DE LOS PROGRAMAS DE SOFTWARE, DE INTEGRACIÓN Y CON RESPECTO A AQUELLAS GARANTÍAS QUE SURJAN DURANTE LAS NEGOCIACIONES, EL CURSO DE LOS NEGOCIOS O QUE DERIVEN DE UNA DISPOSICIÓN LEGAL. ADEMÁS, NO SE EXPRESA GARANTÍA ALGUNA DE ESFUERZO DE TRABAJO EFICIENTE O DE FALTA DE NEGLIGENCIA. NINGÚN CONSEJO O INFORMACIÓN QUE FRONTIER O SUS REPRESENTANTES OFREZCAN CREARÁ UNA GARANTÍA CON RESPECTO A LOS CONSEJOS BRINDADOS.

c. FRONTIER NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO PUEDA PRESTARSE EN SU UBICACIÓN NI QUE LA PRESTACIÓN DE DICHO SERVICIO SE REALIZARÁ DE ACUERDO CON UN CRONOGRAMA ESPECIFICADO, INCLUSO AUNQUE FRONTIER HAYA ACEPTADO SU SOLICITUD DE SERVICIO. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ESTÁ SUJETA A LA DISPONIBILIDAD DE RED, LA DISPONIBILIDAD DE CIRCUITO, LA LONGITUD DEL "LOOP", LA CONDICIÓN DE LOS CABLES Y OTRAS INSTALACIÓN QUE CONECTEN SU UBICACIÓN, SU LÍNEA TELEFÓNICA Y EL CABLEADO HASTA Y DENTRO DE SU UBICACIÓN, ENTRE OTROS FACTORES. EN CASO DE QUE EL SERVICIO NO SE PRESTE POR CUALQUIER MOTIVO, FRONTIER NO TENDRÁ OBLIGACIONES EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO.

d. FRONTIER NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO O LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS POR FRONTIER FUNCIONARÁN A UNA DETERMINADA VELOCIDAD, ANCHO DE BANDA O TASA DE PROCESAMIENTO DE DATOS; ASIMISMO, TAMPOCO SE GARANTIZA QUE LOS EQUIPOS ESTARÁN EXENTOS DE INTERRUPCIONES, SIN LATENCIA, LIBRES DE ERRORES, SERÁN SEGUROS O ESTARÁN LIBRES DE VIRUS, WORMS, CONDICIONES O CÓDIGOS INHABILITANTES, O SIMILARES. FRONTIER NO SE HARÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA DE SUS SERVICIOS ON DEMAND, PROGRAMACIÓN, DATOS DE INFORMACIÓN, O SI CAMBIOS EN EL FUNCIONAMIENTO, LOS PROCEDIMIENTOS O LOS SERVICIOS REQUIEREN UNA MODIFICACIÓN O ALTERACIÓN DE SU EQUIPO, HACEN QUE ESTE SE VUELVA INACCESIBLE, OBSOLETO O AFECTEN SU RENDIMIENTO.

e. EN NINGÚN CASO LAS PARTES DE FRONTIER NI SUS TERCEROS LICENCIADORES O PROVEEDORES SE HARÁN RESPONSABLES DE LO SIGUIENTE: (A) DAÑOS INDIRECTOS, PUNITIVOS, ESPECIALES, CONSECUENTES O INCIDENTALES, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, PÉRDIDA DE BENEFICIOS O PÉRDIDA DE INGRESOS, PÉRDIDA DE PROGRAMAS O INFORMACIÓN, O DAÑOS A LOS DATOS CAUSADOS POR EL USO, EL USO PARCIAL O LA INCAPACIDAD DE USAR EL SERVICIO, O LA CONFIABILIDAD O EL RENDIMIENTO DEL SERVICIO, INDEPENDIEMENTE DEL TIPO DE RECLAMACIÓN O DE LA NATURALEZA DE LA CAUSA DE ACCIÓN, INCLUIDOS,

ENTRE OTROS, AQUELLOS QUE SURJAN POR CONTRATO, AGRAVIOS, NEGLIGENCIA O ESTRICTA RESPONSABILIDAD, INCLUSO SI SE INFORMÓ A FRONTIER DE LA POSIBILIDAD DE DICHA RECLAMACIÓN O INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS, O (B) CUALQUIER RECLAMACIÓN PRESENTADA CONTRA USTED POR CUALQUIER TERCERO.

f. LA RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES DE FRONTIER O (SUJETO A CUALQUIER LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DIFERENTE EN LA LICENCIA DE USUARIO FINAL DE TERCEROS U OTROS CONTRATOS) NUESTROS TERCEROS LICENCIADORES O PROVEEDORES, PARA TODAS LAS CATEGORÍAS DE DAÑOS Y PERJUICIOS, NO SUPERARÁ UN CRÉDITO A PRORRATA POR LOS CARGOS MENSUALES (EXCLUIDOS TODOS LOS CARGOS NO RECURRENTE, CARGOS REGULATORIOS, RECARGOS, CARGOS E IMPUESTOS) QUE USTED LE HAYA PAGADO A FRONTIER POR EL SERVICIO DURANTE EL PERÍODO DE NOVENTA (90) DÍAS ANTES DEL MOMENTO EN QUE SURGIÓ LA RECLAMACIÓN, LO CUAL CONSTITUIRÁ SU ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO, INDEPENDIEMENTE DEL TIPO DE RECLAMACIÓN O DE LA NATURALEZA DE LA CAUSA DE ACCIÓN. LAS LIMITACIONES ANTERIORMENTE MENCIONADAS APLICARÁN HASTA EL GRADO MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEY Y NO TIENEN COMO FIN HACER VALER NINGUNA LIMITACIÓN O DEFENSA PROHIBIDA POR LA LEY.

g. TODAS LAS LIMITACIONES Y EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD ESTIPULADAS EN ESTA SECCIÓN 12 TAMBIÉN APLICAN A LOS TERCEROS LICENCIADORES Y PROVEEDORES DE FRONTIER, COMO TERCEROS BENEFICIARIOS DE ESTE CONTRATO.

h. LOS RECURSOS EXPRESAMENTE ESTABLECIDOS EN ESTE CONTRATO CONSTITUYEN SU ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO. USTED PUEDE TENER DERECHOS ADICIONALES EN VIRTUD DE DETERMINADAS LEYES (COMO LAS LEYES DEL CONSUMIDOR), LAS CUALES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS IMPLÍCITAS NI LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DETERMINADA INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS. SI ESTAS LEYES APLICAN, NUESTRAS EXCLUSIONES O LIMITACIONES PUEDEN NO APLICARSE A 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

Proteger la privacidad de nuestros clientes es importante para Frontier. Política de privacidad Frontier's está disponible en nuestro sitio web **frontier.com/ca-privacy** polices y está diseñada para informarte sobre cómo recopilamos, usamos, compartimos y protegemos la información de los clientes de nuestros servicios residenciales y para consumidores, a saber, nuestros servicios de Internet de alta velocidad, teléfono residencial, video multicanal, Wi-Fi Hot Spot y Frontier Secure. También rige la información que recopilamos cuando visita nuestro sitio web y describe ciertas opciones que ofrecemos a nuestros clientes con respecto al uso de su información. Esta política La Política de privacidad de Frontier no rige los servicios que ofrecemos a las empresas, incluido Frontier Business Edge.

Tenga en cuenta que es probable que a los servicios de otros proveedores que usted adquiere a través de nosotros. Le sugerimos que lea las políticas y las prácticas de privacidad que emplean otros proveedores.

La información incluida en este Aviso Anual, disponible en **frontier.com/pages/corporate/responsibility/annual-notice** o en los sitios referidos, incluye información sobre servicios, programación y tarifas, está actualizada al día 1 de enero de 2025 y está sujeta a cambio o actualización. Para obtener la información más actualizada, visite la página **frontier.com**.

© 2025 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 **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 **frontier.com/ca-privacy** se aplicarán los Términos de Servicio y la Política de Privacidad publicados.

## CÓMO CONTACTARSE CON SERVICIO AL CLIENTE

Frontier da gran prioridad al servicio al cliente y ha establecido estándares de servicio al cliente por el Código del gobierno de California 53055 y cumplió con éstos en general durante el año.

- Para hacer pedidos, facturación, incluidos precios y condiciones de la suscripción, soporte técnico y otras preguntas, llama al 800-921-8101 (residencial)/ 800-921-8102 (comercial) o chatea en línea en **frontier.com**
- Para solucionar problemas de servicio, acceda al menú de atención al cliente en su Guía de medios interactivos o en nuestro Centro de ayuda en línea **frontier.com/helpcenter/tv**

## 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 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 equipos de grabación más antiguos.

## LISTA DE CANALES DE TV Y CÓMO USAR FRONTIER TV

Visita **frontier.com/helpcenter/tv** para ver la lista de canales más actualizada. 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 **frontier.com/helpcenter/tv**. Asimismo, encontrará información



variada usando el botón Menú en su control remoto de Frontier TV para acceder al menú Ayuda.

#### 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 servicio al cliente.

Puedes fácilmente hacer solución del problema de Frontier TV al utilizar el Menú de Soporte al cliente en la guía interactiva de medios o ir a [frontier.com/helpcenter/tv](http://frontier.com/helpcenter/tv). También puedes contactar a soporte técnico para programar una llamada de servicio o una cita a tu mejor conveniencia si el representante no puede resolver el problema. Puede aplicar 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 su pago completo para la fecha indicada, quizá se cobre un recargo por demora en el pago y se suspenda o cancele el servicio. 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. Frontier no otorgará reembolsos ni créditos una vez vencido el plazo de sesenta (60) días, salvo cuando lo exija la ley.

Si se registra un corte y/o interrupción del servicio de Frontier TV, puedes tener derecho a un crédito por servicio, el cual normalmente se calcula como una cantidad prorrateada de tu factura mensual actual. En la mayoría de las instancias, debes reportarnos la interrupción para cualificar para este 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, preguntas técnicas o reclamos en relación con el servicio Frontier TV llame con el Centro de Servicio al Cliente de Frontier, llamando al 800-921-8101 (servicio residencial) o al 800-921-8102 (servicio comercial).

Si no estás satisfecho con nuestra resolución de tu queja sobre Frontier TV, puedes contactar a tu franquicia de video local para discutir tus quejas o registrar la misma en la Comisión de Servicio Público de California.

#### California Public Utilities Commission

Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102  
1-800-649-7570 (Monday-Friday 8:30 a.m. - 4:30 p.m. PST)  
También puedes presentar un queja en línea visitando: [cpuc.ca.gov/consumer-support/file-a-complaint](http://cpuc.ca.gov/consumer-support/file-a-complaint)

#### 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 ESTO DETENIDAMENTE. AFECTA SUS DERECHOS\*\*\*

Frontier lo invita a comunicarse con nuestro departamento de Servicio al cliente si tiene inquietudes o quejas sobre su Servicio o Frontier. Por lo general, las quejas de los clientes se pueden resolver satisfactoriamente de esta manera. En el improbable caso de que no pueda resolver sus inquietudes a través de nuestro departamento de Servicio al cliente, usted y Frontier acuerdan resolver todas las disputas a través de un arbitraje vinculante o en un tribunal de demandas de menor cuantía en lugar de hacerlo a través de juicios en tribunales de jurisdicción general, juicios con jurado o demandas colectivas. El arbitraje es más informal que un juicio. En el arbitraje se utiliza un árbitro neutral en lugar de un juez o jurado, 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 las mismas reparaciones individuales o por daños y perjuicios a las partes individuales que un tribunal, incluida la adjudicación de los honorarios de abogados si la ley lo permite. Además, en determinadas circunstancias (como se explica a continuación), Frontier le pagará a usted un monto superior al del laudo arbitral si el árbitro le concede un monto superior al que Frontier le ha ofrecido para resolver la disputa.

#### Acuerdo de arbitraje:

**(a) Reclamaciones sujetas a arbitraje:** Usted y Frontier aceptan someter a arbitraje **todas las disputas y reclamaciones** entre nosotros que surjan de, estén relacionadas o asociadas con el Servicio o Frontier. Este acuerdo de arbitraje debe interpretarse de forma amplia. Incluye, entre otras, todas las reclamaciones que surjan de 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 hayan surgido antes o durante este o cualquier Acuerdo anterior, o que puedan surgir después de la finalización del presente Acuerdo, incluidas las reclamaciones sobre marketing o comunicaciones por o en nombre de Frontier, o las reclamaciones relacionadas con la seguridad, la transferencia o el uso de datos sobre usted. También incluye las reclamaciones que actualmente sean objeto de una demanda colectiva o de un supuesto litigio de demanda colectiva en los que usted no sea un miembro de un grupo certificado. Las referencias a “Frontier”, “usted” y “nosotros” incluyen a nuestros respectivos predecesores en interés, sucesores y cesionarios, así como a nuestras respectivas subsidiarias, filiales, agentes, empleados pasados, presentes y futuros, y a todos los usuarios o beneficiarios autorizados o no autorizados de los Servicios de banda ancha de Frontier en virtud del presente Acuerdo o de Acuerdos anteriores entre nosotros.

Sin perjuicio del 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 realizado en el arbitraje. Además, al aceptar resolver las disputas mediante arbitraje, usted y Frontier aceptan renunciar incondicionalmente al derecho a un juicio con jurado o a participar en una demanda colectiva, representativa o general con abogado particular. En lugar del arbitraje, cualquiera de las partes puede iniciar una demanda individual solicitando únicamente una reparación individualizada en un tribunal de demandas de menor cuantía para disputas o reclamaciones que estén dentro del alcance de la competencia del tribunal de demandas de menor cuantía, siempre que la demanda permanezca en ese tribunal y no sea retirada o apelada ante un tribunal de jurisdicción general. (Si estas limitaciones a la remoción o apelación de demandas judiciales de menor cuantía son inaplicables, la disputa se someterá a arbitraje). Además, usted puede presentar cualquier problema a las agencias federales, estatales o locales, incluida, por ejemplo, la Comisión Federal de Comunicaciones. Dichas agencias pueden, si la ley lo permite, solicitar una reparación contra nosotros en su nombre.

El presente Acuerdo evidencia una transacción de comercio interestatal y, por lo tanto, la Ley Federal de Arbitraje rige la interpretación y aplicación de esta disposición. Esta disposición sobre arbitraje seguirá vigente tras la terminación del presente Acuerdo.

**(b) Notificación de disputa previa al arbitraje y Conferencia de resolución informal:** La parte que pretenda recurrir al arbitraje deberá enviar primero a la otra parte, por correo certificado, una Notificación de disputa (“Notificación”) por escrito. La Notificación a Frontier debe dirigirse a: Frontier Communications, Legal Department, 401 Merritt 7, Norwalk, CT 06851 (“Dirección para notificaciones”). La Notificación debe incluir, como mínimo: (1) su nombre, dirección postal, número de teléfono donde pueda ser localizado y dirección de correo electrónico (si corresponde); (2) su número de cuenta de Frontier; (3) una descripción de la naturaleza y el fundamento de la reclamación o disputa; (4) una explicación de la reparación específica solicitada; (5) su firma; y (6) si ha contratado a un abogado, su declaración firmada que autorice a Frontier a divulgar sus registros confidenciales de la cuenta a su abogado en caso de que sea necesario para resolver su reclamación. Una Notificación no estará completa hasta que la otra parte haya recibido toda la información requerida por los puntos (1) a (6) (“Fecha de finalización de la notificación”).

Después de la Fecha de finalización de la notificación, cualquiera de las partes puede solicitar una conferencia en un plazo de 60 días para discutir la resolución informal de la disputa (“Conferencia de resolución informal”). Si se solicita oportunamente, la Conferencia de resolución informal se celebrará por teléfono o videoconferencia en un momento mutuamente aceptable. Tanto usted como un representante de la compañía Frontier deben realizar un esfuerzo de buena fe para resolver la disputa sin necesidad de proceder con el arbitraje. También puede participar cualquier asesor legal que lo represente a usted o a Frontier. Solo se puede renunciar al requisito de participación personal en una Conferencia de resolución informal si tanto usted como Frontier lo acuerdan por escrito. Los requisitos de la Notificación y la Conferencia de resolución informal son esenciales para que tanto usted como nosotros tengamos una oportunidad real de resolver las disputas de manera informal.

El plazo de prescripción aplicable se suspenderá para las reclamaciones y reparaciones establecidas en una Notificación durante el “Período de resolución informal”, que se define como el período entre la Fecha de finalización de la notificación y (i) 60 días después de la Fecha de finalización de la notificación, o (ii) si se solicita oportunamente una Conferencia de resolución informal, 30 días después de que se retire la solicitud o se lleve a cabo la Conferencia de resolución informal.

**(c) Inicio del arbitraje:** Solo se puede iniciar un procedimiento de arbitraje si Frontier y usted no llegan a un acuerdo para resolver la reclamación durante el Período de resolución informal. (Si su Notificación forma parte de un arbitraje masivo, la subsección (h) contiene requisitos adicionales para el inicio del arbitraje). Un tribunal será competente para hacer cumplir la presente subsección (c), incluida la facultad de prohibir la presentación o el procesamiento de arbitrajes sin proporcionar primero una Notificación

completa y participar en una Conferencia de resolución informal solicitada oportunamente. A menos que la ley aplicable lo prohíba, el proveedor de arbitraje no aceptará ni administrará ningún arbitraje ni aplicará costos de arbitraje a menos que el demandante haya cumplido con los requisitos de la Notificación y la Conferencia de resolución informal de la subsección (b).

**(d) Procedimiento de arbitraje:** El arbitraje se regirá por las Reglas de Arbitraje del Consumidor (“Reglas de la AAA”) de la American Arbitration Association (Asociación Americana de Arbitraje, “AAA”), según las modificaciones de los términos del presente Acuerdo, y será administrado por la AAA. (Si la AAA no está disponible o no está dispuesta a administrar arbitrajes de conformidad con el presente acuerdo de arbitraje, las partes seleccionarán otro proveedor de arbitraje o, si las partes no pueden llegar a un acuerdo sobre un proveedor, lo seleccionará el tribunal). Las Reglas de la AAA y la información sobre costos están disponibles en línea en <http://www.adr.org>.

El árbitro se regirá por los términos del presente acuerdo de arbitraje. El árbitro debe decidir sobre todos los asuntos, excepto en lo referente a si las reclamaciones pueden o deben someterse a arbitraje, que debe decidir un tribunal, así como otros asuntos que el presente acuerdo de arbitraje especifique que decidirá un tribunal. El árbitro puede considerar decisiones en otros arbitrajes que involucren a otros demandantes, pero la decisión de un árbitro no será vinculante en procedimientos que involucren a diferentes demandantes. Si su reclamación es por \$25,000 o menos, usted puede elegir si el arbitraje se realizará únicamente teniendo en cuenta los documentos presentados al árbitro o a través de una audiencia telefónica, por videoconferencia o en persona según lo establecido por las Reglas de la AAA. Si su reclamación supera los \$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 celebrarán en un lugar que la AAA seleccione en el estado de su residencia principal. Independientemente de la forma en que se lleve a cabo el arbitraje, el árbitro emitirá una decisión razonada por escrito suficiente para explicar los hallazgos y las conclusiones esenciales en los que se basa el laudo. Excepto lo especificado en la subsección (g) a continuación, el árbitro puede adjudicar los mismos daños y perjuicios y reparaciones que un tribunal en virtud de las leyes aplicables, incluidas las sanciones disponibles en virtud de la Regla Federal de Procedimiento Civil 11 o de leyes federales o estatales similares contra todas las partes o abogados que correspondan.

**(e) Costos del arbitraje:** Si Frontier inicia el arbitraje, Frontier pagará todos los costos de presentación, administración, gestión de casos, audiencias y árbitros de la AAA. Si usted desea iniciar el arbitraje, las reglas de la AAA regirán el pago de estos costos, a menos que la ley aplicable exija una asignación de costos diferente para que el presente acuerdo de arbitraje sea válido. Si usted no puede pagar su parte de los costos de la

AAA, Frontier considerará una solicitud para pagarlos en su nombre, siempre y cuando usted haya cumplido plenamente con los requisitos de las subsecciones (b), (c) y (h) para cualquier arbitraje que haya iniciado.

**(f) Pago alternativo:** Si usted cumplió plenamente con los requisitos de las subsecciones (b), (c) y (h) y el árbitro emite un laudo a su favor superior al valor de la última oferta de acuerdo por escrito realizada por Frontier antes de la selección de un árbitro (o le concede una reparación si Frontier no le hizo una oferta de resolución), Frontier le pagará \$5,000 en lugar de cualquier laudo por un monto menor (“el Pago alternativo”). El árbitro podrá tomar decisiones y resolver las disputas sobre el pago y el reembolso de los honorarios de abogados, gastos y el Pago alternativo en cualquier momento durante el procedimiento y previa solicitud de cualquiera de las partes, en un plazo de catorce (14) días desde la decisión del árbitro sobre los méritos de la causa. Al evaluar si usted tiene derecho al Pago alternativo, el árbitro no considerará los montos ofrecidos o concedidos destinados a honorarios de abogados o costos.

**(g) Requisito de arbitraje individual:** Usted y Frontier aceptan solicitar, y además aceptan que el árbitro podrá otorgar únicamente dicha reparación, ya sea una reparación en forma de daños y perjuicios, una orden judicial u otra reparación no económica, según sea necesario para resolver cualquier lesión individual que usted o 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 manera individual únicamente, y no podrá otorgar una reparación que afecte a personas o entidades que no sean usted o Frontier. USTED Y FRONTIER ACEPTAN QUE CADA UNO PODRÁ PRESENTAR RECLAMACIONES CONTRA EL OTRO ÚNICAMENTE DE MANERA INDIVIDUAL Y NO COMO DEMANDANTE O MIEMBRO DE UNA DEMANDA COLECTIVA EN CUALQUIER SUPUESTO DE PROCEDIMIENTO COLECTIVO, REPRESENTATIVO O CON ABOGADO PARTICULAR. ADEMÁS, A MENOS QUE TANTO USTED COMO FRONTIER ACUERDEN LO CONTRARIO POR ESCRITO, EL ÁRBITRO NO PODRÁ CONSOLIDAR LAS RECLAMACIONES DE MÁS DE UNA PERSONA, Y NO PODRÁ PRESIDIR DE OTRO MODO NINGUNA FORMA DE PROCEDIMIENTO COLECTIVO, REPRESENTATIVO O CON ABOGADO PARTICULAR. Si, después de agotar todos los recursos, se determina que alguna de estas prohibiciones sobre reparaciones no individualizadas; procedimientos colectivos, representativos y con abogado particular; y consolidación no es aplicable con respecto a una reclamación en particular o con respecto a una solicitud de reparación en particular (como una solicitud de medidas cautelares), las partes acuerdan que dicha reclamación o solicitud de reparación será decidida por un tribunal después de que todas las demás reclamaciones y solicitudes de reparación se sometan a arbitraje.