

**COX**<sup>®</sup>

Información

legal

completa

# CONTRATO DE SERVICIO AL CLIENTE RESIDENCIAL

LE SUGERIMOS LEER ESTE ACUERDO CUIDADOSAMENTE INCLUYENDO LOS ANEXOS QUE ENCONTRARÁ AL FINAL DE ESTE CONTRATO Y QUE SE APLICAN A SERVICIOS INDIVIDUALES. TODOS ESTOS TÉRMINOS AFECTAN SUS DERECHOS LEGALES, ENTRE OTRAS COSAS, LIMITANDO LA RESPONSABILIDAD DE COX Y REQUIRIENDO EL ARBITRAJE OBLIGATORIO DE RECLAMACIONES. USTED PUEDE RENUNCIARA ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE, SEGUIENDO EL PROCEDIMIENTO DESCRITO EN LA SECCIÓN 4.

**Fecha de vigencia: 1o de febrero de 2019 (v.5)**

## 1. INTRODUCCIÓN

Este Contrato de Servicio al Cliente Residencial (“Contrato”) establece los términos y condiciones bajo los cuales CoxCom, LLC o una o más de sus subsidiarias o afiliadas autorizadas por la autoridad reguladora de franquicia o de licencia correspondiente (cada subsidiaria se llamará en adelante “Cox”), acuerda proporcionar Servicios (tal como se definen a continuación) para usted, y según los cuales usted como el Cliente, está de acuerdo con aceptar el Servicio. En este Contrato, “usted” y “su” se refieren al “Cliente” que se suscribe, usa, tiene acceso o recibe uno o más Servicios o Equipos de Cox (como se define a continuación). “Cox”, “nosotros”, y “nuestro” se refieren a la entidad de Cox que le brinda el Servicio. Los servicios de Cox incluyen, entre otros, el servicio de televisión por cable residencial (“Cox Video”), el servicio de internet de alta velocidad que incluye wifi de Cox (“Cox Internet” o “CHSI”, por sus siglas en inglés, Cox High Speed Internet), el servicio de telecomunicaciones local/interestatal (“Cox Local Telephone”) y las funciones o aplicaciones asociadas, el servicio de telecomunicaciones alámbricas de estado a estado e internacional y otras aplicaciones que le

permiten acceder a ciertos servicios de video de Cox que pueden incluir su capacidad para acceder a contenido de video a través de internet o llamadas y otras funciones que utilizan una conexión de banda ancha (“Aplicaciones de movilidad”, *Mobility Apps*) (“Teléfono de larga distancia de Cox”; El teléfono local de Cox, el teléfono de larga distancia de Cox y las “Aplicaciones de movilidad” se denominan colectivamente aquí “Teléfono deCox”), (Cox Video, Cox Internet y Cox Phone se denominan colectivamente en este Contrato como el “Servicio” o “Servicios”). Los servicios definidos en este Contrato no incluyen ningún otro servicio proporcionado por Cox o sus afiliados (por ejemplo, seguridad, automatización y otros servicios de Cox Homelife®) o servicios prestados por Cox a clientes comerciales, que pueden estar regidos por uno o más contratos independientes. Sujeto a la Sección 17. f., este Contrato permanecerá en vigencia en todo momento en que esté suscrito y/o reciba los servicios, para incluir los siguientes cambios que usted o Cox hayan realizado en los servicios que reciba o para el equipo de Cox, el equipo del cliente u otro equipo (según se define en las Secciones 6 y 7, a continuación) que usted utiliza.

**a. Nuestro Contrato:** Usted estará sujeto a los términos y condiciones de este Contrato que se aplican a los Servicios proporcionados, incluyendo los términos y condiciones adicionales contenidos en los Anexos a este Contrato relacionados con Cox Video, Cox Internet y Cox Phone. Los Servicios también están sujetos al *Annual Privacy Note*, (“Aviso de privacidad del cliente”) y, según corresponda, el *Annual Customer Notice*, (“Aviso anual del cliente”), - *Video Service Information and the Cox Internet Acceptable Use Policy* (“AUP, por sus siglas en inglés”). Usted recibirá anualmente el Aviso de privacidad del cliente (*Annual Privacy Note*) y el Aviso anual del cliente, “AUP”, *Acceptable Use Policy*), cada año por parte de Cox. Estos avisos y el AUP se publican en el sitio web de Cox en [cox.com](http://cox.com) o en otro enlace que Cox puede designar de vez en cuando (“Sitio web de Cox”). Su uso de los Servicios también está sujeto a cualquier contrato de licencia relacionado con cualquier software utilizado en relación con los Servicios. Este Contrato incorpora por referencia los términos y condiciones de todos los demás contratos de servicio, tarifas y otros documentos aplicables a los Servicios de Cox, incluyendo, entre otros, los siguientes: (i) el Aviso de privacidad del cliente (*Customer Privacy Notice*), (ii) el Aviso anual del cliente (*Annual Customer Notice*), (iii) si usted se suscribe al Servicio telefónico local de Cox, los términos y condiciones contenidos en la tarifa de su estado o la Guía de servicio telefónico del estado, según corresponda, y (iv) si se suscribe a Cox Internet, la Política de uso aceptable, (*Acceptable Use Policy*, AUP). Cada Servicio se proporciona sujeto a las leyes federales, estatales y locales, los estatutos, los reglamentos y los decretos que se apliquen a dicho Servicio (la ley aplicable, “*Applicable Law*”).

**b. Contratos de Duración Mínima de Servicio:** Si ha hecho un Contrato con Cox por una duración mínima de servicios (por ejemplo, un Contrato de 12, 18 o 24 meses) (Contrato de duración mínima, “*Minimum Term Agreement*”),

los términos y condiciones de este Contrato están incorporados por referencia en el Contrato de duración mínima. En la medida en que cualquier término o condición de su Contrato de duración mínima expresamente entre en conflicto con cualquier término o condición de este Contrato, su Contrato de duración mínima regirá.

**c. Contrato completo:** Este Contrato y todos los documentos incorporados específicamente en este documento constituyen el Contrato completo entre usted y Cox para los Servicios. Ningún contrato previo, ni ninguna declaración escrita u oral, anuncio o descripción del Servicio lo contradecirán, explicarán o complementarán.

**d. Aceptación del Contrato:** Su Contrato con Cox comienza cuando usted lo acepta y continúa hasta que finalice su suscripción a los Servicios, a menos que se indique lo contrario en este documento. Ciertas disposiciones de este Contrato sobrevivirán a la terminación. Usted acepta este Contrato cuando realiza por primera vez cualquiera de los siguientes (“Aceptación”) después de la fecha de entrada en vigencia de este Contrato: (i) firma este Contrato mediante una firma escrita o electrónica, (ii) nos informa de forma electrónica u oral de su aceptación de este Contrato, (iii) activa cualquier Servicio provisto bajo este Contrato a través de un método provisto por Cox, o (iv) use o pague, total o parcialmente, su Servicio.

**AL ACEPTAR ESTE CONTRATO, USTED ACEPTA SUS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y LAS TARIFAS Y CARGOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL SITIO WEB DE COX, EN SU KIT DE BIENVENIDA, EN EL RESUMEN DE SUS TRANSACCIONES O SI APLICA LAS TARIFAS VIGENTES DEL ARCHIVO EN EL ESTADO Y EL REGLAMENTO FEDERAL/O GUÍAS DE SERVICIO. SI NO ACEPTALOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTENIDOS EN ESTE CONTRATO, NO**

**UTILICE LOS SERVICIOS Y TERMINE INMEDIATAMENTE SU SUSCRIPCIÓN A LOS SERVICIOS Y ESTE CONTRATO, LLAMANDO A COX AL NÚMERO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN SU FACTURA O EN COX.COM Y DEVUELVA TODOS LOS EQUIPOS DE COX, SOFTWARE Y MATERIALES ASOCIADOS DE COX.**

**e. Cambios al Contrato o al Servicio:** Cox se reserva el derecho de modificar cualquiera de los términos y condiciones de este Contrato, incluyendo cualquier aspecto de los Servicios a su entera discreción en cualquier momento con o sin previo aviso. Dichos cambios pueden incluir, por ejemplo, cambios en las tarifas, la estructura del plan de tarifas o políticas de pago para los servicios, reorganización, eliminación o adición de la programación, cambios en las características y el contenido de los servicios, configuración y capacidad de los servicios, cambios en las características, funcionalidad y requisitos técnicos para el equipo de Cox y equipo del cliente, uso de proveedores para proporcionar servicios, limitaciones de responsabilidad, procedimientos para reclamaciones y políticas de terminación. Para recibir los Servicios, no puede modificar este Contrato al realizar cualquier cambio escrito a mano, a máquina, o cualquier otro cambio, para cualquier propósito.

**f. Aviso de cambios materiales:** Cox le proporcionará un aviso por escrito de cualquier cambio que determinemos que es material e importante para sus Servicios o para este Contrato de conformidad con la Ley aplicable. Usted acepta que podemos proporcionarle dicha notificación por escrito (i) enviándola por correo postal de EE.UU. o por correo postal a su última dirección de facturación conocida en los archivos de la cuenta de Cox, (ii) al incluir la notificación en o con su factura de Cox, (iii) al enviar un aviso a su dirección de email en los archivos de la cuenta de Cox, (iv) mediante entrega a mano o (v) por otros medios legales, y acepta que cualquiera de

los anteriores constituirá un aviso suficiente y renunciará a disputar cualquier circunstancia que indique que estas formas de notificación son insuficientes e ineficaces. Todos estos cambios entrarán en vigencia a partir de la fecha especificada en el aviso por escrito y se publicarán en el sitio web de Cox y usted acepta revisar regularmente su correo postal, email y todas las publicaciones en el sitio web o en otro sitio web al que usted tenga acceso y haya sido notificado, o usted asume la responsabilidad al no hacerlo. La versión actualizada de este Contrato que se encuentra en el sitio web de Cox reemplazará cualquier versión anterior de este Contrato. Usted acepta que su único recurso, si no acepta ningún cambio sustancial en sus Servicios o este Contrato, es rescindir este Contrato dentro de los treinta (30) días posteriores a nuestra notificación. Si recibe servicios en virtud de una Garantía de precio fijo, (*Price Lock Guarantee*) u otro Contrato de duración mínima, (*Minimum Term Agreement*) que requiera que pague una tarifa por terminación anticipada y finaliza los Servicios sujetos a ese Contrato de duración mínima, según lo dispuesto en este Contrato, mediante notificación nuestra expresa por escrito de un cambio sustancial a este contrato, no se le cobrará un cargo por cancelación anticipada en virtud de ese Contrato de duración mínima. Su uso continuado de los Servicios después de dicho período de treinta (30) días, constituirá su aceptación de este Contrato según como se haya modificado.

**g. Copia del Contrato de Tarifas:** Se puede obtener una copia de este Contrato y las tarifas de los Servicios visitando el sitio web de Cox o las oficinas de Cox que figuran en su factura mensual de Cox. Además, el Servicio telefónico local de Cox se le proporciona, según el estado en el que recibe el servicio, en conformidad con nuestras tarifas que aparecen en las comisiones de servicios públicos estatales o la guía de servicio telefónico estatal que se puede encontrar en [cox.com/phonetariffs](http://cox.com/phonetariffs).

**h. Su suscripción:** Usted declara a Cox que tiene al menos 18 años de edad o la mayoría de edad en su estado. La aceptación de este Contrato le da derecho a utilizar los Servicios. El uso de los Servicios es personal. Si permite que otras personas utilicen los Servicios, acepta que es el único responsable de todas y cada una de las violaciones de este Contrato, ya sea que dicha violación resulte de su uso o de otra persona que utilice los Servicios que le proporcionamos, el equipo de Cox o el *Software* con licencia. Usted es responsable de ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Cox que figura en su factura mensual, inmediatamente después de que ocurra cualquier cambio en el estado de su cuenta, como , por ejemplo, un cambio en las personas autorizadas para usar su cuenta (“Usuarios autorizados”), cualquier cambio en su información de contacto, como nombre, dirección de *email*, número de teléfono fijo o inalámbrico, o si se muda o cualquiera de sus servicios queda sujeto a un contrato general. Usted acepta mantener actualizada y al día la información de su contacto, incluida la dirección de *email* o el número telefónico.

**i. Consentimiento para contactarlo:** Para poder comunicarnos con usted de la manera más eficiente, Cox y nuestras afiliadas pueden contactarlo a usted utilizando tecnología de marcación automática, llamadas de mensajes de voz pregrabadas o artificiales, o mensajes de texto al número de teléfono que nos haya proporcionado. Al proveer un número de teléfono móvil, usted confirma que es el propietario/suscriptor actual del número de teléfono móvil proporcionado o que el propietario/suscriptor actual de este número de teléfono móvil le autorizó a dar este número (colectivamente, “Propietario actual”). Usted comprende que, al proporcionar este número de teléfono móvil, el Propietario actual acepta que Cox y nuestras afiliadas se pongan en contacto con usted en el número de teléfono móvil proporcionado. Acepta notificarnos de inmediato si hay algún cambio

en la información que nos ha proporcionado, lo que incluye, entre otros, cualquier cambio en su número de teléfono o número de teléfono móvil. El no hacerlo es una violación de este Contrato. Usted acepta que nosotros y nuestros proveedores de servicios o agentes pueden realizar llamadas, mensajes pregrabados o mensajes de texto para comunicarnos con usted y darle información acerca de su cuenta, de su(s) servicio(s) y equipo, y contratos de servicio, incluyendo (entre otros): (i) avisos relacionados con el mismo, (ii) resolución de problemas técnicos o de facturación, (iii) información sobre la instalación u otras citas de servicio, (iv) uso de datos, (v) investigación o prevención de fraude y/o (vi) cobro de deudas o saldo pendiente (“comunicaciones informativas”). Además, podemos compartir su(s) número(s) de teléfono con dichos proveedores de servicios o agentes que contratamos para ayudarnos a llevar a cabo estas comunicaciones informativas, pero no compartiremos su número(s) de teléfono con terceros para sus propios fines sin su consentimiento. Se pueden aplicar cargos por minutos, datos y/o texto de teléfono estándar. Sin embargo, nosotros y nuestros proveedores o agentes de servicios no utilizaremos la tecnología de marcación automática ni los mensajes de texto para contactarlo a los números de teléfono inalámbrico que usted designe con fines de *marketing* ni le enviaremos llamadas de *marketing* pregrabadas o de mensajes de voz artificiales al teléfono fijo, inalámbrico o número(s) que usted designe, a menos que recibamos su previo consentimiento expreso por escrito como la ley federal lo exige. No se requiere un consentimiento previo expreso por escrito para obtener o utilizar los productos y servicios de Cox o para recibir comunicaciones informativas de Cox. Usted acepta que deberá indemnizar, defendernos y mantenernos a salvo de cualquier reclamo o responsabilidad que resulte de su falta de notificación de un cambio en la información que ha proporcionado, incluido cualquier reclamo o responsabilidad en virtud de la Ley de Protección del Consumidor Telefónico (47 USC Sec. 227), y cualquier

reglamento promulgado en virtud del cual intentemos comunicarnos con usted al número de teléfono móvil que nos proporcionó.

## 2. VERIFICACIÓN DE CRÉDITO/DEPÓSITOS

**a. Verificaciones de crédito:** De acuerdo con la ley aplicable, Cox se basará en los informes de la agencia de crédito, otros datos disponibles de los servicios comerciales de referencia crediticia, cualquier información crediticia que proporcione, o información crediticia interna para determinarse si debemos o no proporcionarle los Servicios, o si se requiere o no un depósito. **Usted autoriza expresamente a Cox para que realice consultas y reciba información sobre su experiencia de crédito con otros, para que ingrese esta información en su archivo y divulgue esta información sobre usted a terceros apropiados para fines comerciales razonables.**

**b. Depósitos:** Según lo permitido por la ley aplicable, en función de la información que recibimos de la agencia de informes crediticios, la información crediticia que nos proporcione o la información crediticia interna y nuestra evaluación del riesgo asociado con esa información, Cox Communications puede requerir un depósito antes de proporcionarle servicios o un aumento en cualquier depósito por cualquier Servicio que ya le haya sido proporcionado. Los términos ofrecidos a usted pueden ser menos favorables que los términos ofrecidos a los consumidores que tienen mejores historiales de crédito y la cantidad del depósito variará. El depósito permanecerá en su cuenta hasta por 12 meses o más, dependiendo de su desempeño de pago y la ley aplicable. El depósito puede ser reembolsado o aplicado como un crédito a su factura de acuerdo con la ley aplicable.

Al finalizar el Servicio, el depósito se publicará en su cuenta y se aplicará a cualquier saldo no pagado de cualquier Servicio. Si no hay saldo, se le

reembolsará el monto del depósito. Excepto si es requerido por la ley, regulación, autoridad de franquicia o cualquier tarifa aplicable, no se pagarán intereses sobre los depósitos.

## 3. CARGOS, FACTURACIÓN Y PAGOS

### a. Cargos, Impuestos y Tarifas:

**1) Cargos y Tarifas:** Usted acepta pagar antes de la fecha de vencimiento de su factura de Cox, todos los cargos asociados con los Servicios y el equipo de Cox que usted o cualquier persona que utilice su cuenta o servicios incurra, incluyendo, entre otros, todos los cargos recurrentes y no recurrentes. Los cargos no recurrentes pueden incluir, entre otros, (i) cargos por instalación, activación y reactivación, (ii) cargos por ciertos equipos (iii) cargos por servicios de pago por uso, como *pay-per-view*, *On Demand*, eventos y programación para adultos, (iv) cargos por ciertos canales o niveles *premium*, (v) cargos por uso de datos o excedentes, o (vi) cargos por funciones telefónicas o cargos por uso del teléfono como, por ejemplo, llamadas de larga distancia por minuto, asistencia de directorio o llamadas asistidas por operadora. Las tarifas y los cargos pueden variar según los servicios prestados y Cox puede cambiar las tarifas de los servicios y el equipo de Cox de vez en cuando. Si usted recibió servicio(s) bajo una promoción, después de que el período promocional finalice se aplicará la tarifa de venta regular vigente en ese momento para el(los) Servicio(s). Las tarifas de venta de Cox Services y el equipo de Cox se pueden encontrar en el sitio web de Cox, en su Paquete de bienvenida, llamando a su oficina local de Cox, visitando su tienda local de Cox o, por teléfono, en la tarifa correspondiente indicada en la guía de servicio telefónico estatal. Todas las tarifas no se aplican a todos los servicios.

**2) Impuestos y tarifas gubernamentales:** Usted debe pagar todos los impuestos federales, estatales y locales, las tarifas de franquicia y cualquier otra tarifa u obligación de pago impuesta por el gobierno o los organismos cuasi gubernamentales, sin embargo, según lo que sea recaudado, descrito o evaluado, que sean aplicables a los servicios o al equipo de Cox que usted utiliza. A menos que lo exija la ley aplicable, podemos optar por no notificar un cambio en las tarifas o impuestos. Usted será responsable de pagar cualquier recargo impuesto por el gobierno que se aplique de forma retroactiva.

**3) Otros recargos y costos de Cox:** Usted debe pagar todos los demás recargos y costos impuestos por Cox que podamos aplicar en relación con los servicios o el equipo de Cox (en conjunto, "Recargos"). Estos recargos pueden incluir, entre otros, el recargo por transmisión, el recargo por deportes regionales, los cargos federales por el Servicio Universal, los cargos por servicios de retransmisión de telecomunicaciones, los cargos por recuperación de costos del operador, los cargos por acceso a la FCC, los cargos por línea de abonado, los cargos por interfaz de red, los cargos por acceso a la red; y cualquier otro costo regulatorio y administrativo en que incurramos para proporcionar los servicios y cumplir con los programas gubernamentales. Estos recargos no son tarifas o impuestos exigidos por el gobierno, pero son costos que pueden ser transferidos por agencias gubernamentales o impuestos por Cox para facilitar la prestación de los servicios o el equipo de Cox. Puede encontrar una descripción de algunos o todos estos recargos y costos en [cox.com](http://cox.com), bajo Facturación (*Billing*) y apoyo de cuenta, (*Account Support*). Además, ciertos proveedores de la red pueden cobrar recargos o tarifas por minuto para llamadas que terminan en números de teléfonos inalámbricos internacionales o cargos adicionales o recargos por terminación de tráfico, lo que puede afectar la cantidad

de recargos que le cobró a Cox al proporcionar el Servicio ("Recargos por teléfono"). La cantidad y el tipo de estos recargos telefónicos pueden variar según la ubicación de sus instalaciones. Ciertos recargos, incluyendo algunos recargos telefónicos, pueden ocurrir o fluctuar de acuerdo con los montos o límites establecidos por el gobierno que Cox puede transferirle. Es posible que Cox no siempre avise con anticipación si esos cambios causan ajustes en el monto de los recargos que se le cobran.

**4) Cargos de terceros que son su responsabilidad:** Usted reconoce que puede incurrir en cargos con proveedores externos, como el acceso a servicios *online*, los terceros que cobran por sus servicios telefónicos, la compra o la suscripción a otras ofertas a través de internet u opciones interactivas en su servicio de video que son diferentes y cobrados aparte de los montos cobrados por nosotros. Usted es el único responsable de todos estos cargos pagados a terceros, incluyendo todos los impuestos, tarifas o recargos que apliquen. Además, usted es el único responsable de proteger la seguridad de su tarjeta de crédito, tarjeta de débito, otra información financiera u otra información personal proporcionada a terceros en relación con dichas transacciones. Usted tiene la capacidad de bloquear los cargos telefónicos de terceros, como llamadas por cobrar (*collect*) y llamadas asistidas por operador. Comuníquese con el servicio de atención al cliente de Cox si desea bloquear estos cargos de terceros.

**5) Cargos y tarifas por equipo no devuelto:** Si actualiza, baja, desconecta o intercambia el equipo de Cox relacionado con cualquier Servicio de Cox y no devuelve el equipo de Cox o si se devuelve dañado ("Equipo no devuelto"), será difícil determinar los daños en los que incurrirá Cox. Por lo tanto, Cox puede cobrar a su cuenta por cada pieza de Equipo no devuelto, una tarifa por equipo no devuelto como daños liquidados por una cantidad igual a

las estimaciones razonables de Cox de los costos de reemplazo y costos incidentales en que incurre Cox; siempre que, sin embargo, dicha cantidad no exceda la cantidad máxima permitida por la ley o el costo de reemplazo del Equipo de Cox. Si devuelve su equipo a Cox por correo, será responsable de (i) cualquier daño al equipo de Cox según lo evalúe Cox al recibirlo, (ii) el costo de reemplazo de dicho equipo si se pierde o se daña durante el transporte y (iii) los costos de envío / manejo, a menos que Cox envíe un aviso por escrito con anticipación notificando que pagará dichos costos.

**6) Cargos no autorizados y en disputa:** Si no está de acuerdo con un cargo en su factura o cree que se trata de un cargo no autorizado, debe (i) pagar montos no disputados en la fecha de vencimiento que figura en su factura y (ii) notificar a Cox antes de sesenta (60) días después de la fecha de la factura (o la fecha posterior requerida por la ley), de los cargos en disputa o no autorizados, llamándonos o escribiéndonos al número y la dirección especificados en su factura y enviar cualquier documentación u otra información para justificar su reclamo de cargos no autorizados. Usted renuncia a cualquier disputa o crédito que no reporte dentro de este período de 60 días. Cox investigará cualquier cargo en disputa y hará todos los esfuerzos razonables para informarle los resultados de nuestra investigación dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de su notificación de disputa por parte de Cox. Cox puede, a su entera discreción, renunciar a dichos cargos. Usted será responsable de los cargos u otras obligaciones o responsabilidades asociadas con el uso indebido, ilegal o no autorizado de los servicios, el *software* con licencia y el equipo de Cox como se describe en la Sección 13 a continuación.

**7) Pago por daños o pérdida de equipos de Cox:** Usted acepta pagar los costos de reparación o reemplazo más los costos adicionales en los que

incurra Cox para reparar o reemplazar cualquier equipo de Cox perdido, robado, dañado, modificado, vendido, transferido, arrendado, o asignado junto con costos incurridos por Cox para obtener o intentar obtener posesión de cualquier equipo de Cox.

## **b. Pagos y Facturación**

**1) Métodos de pago autorizados:** Todos los pagos deben realizarse únicamente en la moneda de EE. UU., y mediante los canales de pago autorizados por Cox. Los métodos de pago autorizados por Cox incluyen: (i) pago por correo a la dirección de pago de la factura que figura en su facturamensual; (ii) giros electrónicos automáticos de su cuenta corriente; (iii) entregar efectivo, cheque o giro postal pagadero a Cox, o pagar con tarjeta de crédito o débito en una tienda de Cox; (iv) entregar efectivo, cheque o giro postal pagadero a Cox, o pagar con tarjeta de crédito o débito en un centro de pago autorizado por Cox (que podría cobrar una tarifa por servicio); (v) proporcionar un pago con tarjeta de crédito o débito a un representante de servicio al cliente de Cox o un sistema de pago automático autorizado de Cox por teléfono; o (vi) pagar con tarjeta de crédito o débito a través del sitio web de Cox. Usted acepta no hacer ninguna anotación o restricción en sus cheques o en otras formas de pago tales como "pagado en su totalidad" y acepta que dicha restricción no tiene efecto legal. Si utiliza una tarjeta de crédito o débito para pagar cualquier cargo, impuesto, tarifa o recargo, reconoce que el uso de la tarjeta se rige por el contrato del emisor de la tarjeta, y debe consultar ese contrato para conocer sus derechos y obligaciones como titular de la tarjeta. Si Cox no recibe el pago del emisor de su tarjeta de crédito o de sus agentes, usted acepta pagar todos los montos adeudados a solicitud. Cuando proporciona un cheque como pago, nos autoriza a utilizar la información de su cheque para realizar

una transferencia electrónica de fondos única desde su cuenta o paraprocesar el pago como una transacción con cheque.

**2) Facturación y pagos atrasados:** A menos que usted esté sujeto a un Contrato de duración mínima, los servicios se le brindan mensualmente. Los cargos e impuestos recurrentes vencen una vez que se inicia el servicio. Los cargos se acumulan a través de un período de facturación completo. Cox puede prorratear o ajustar una factura si el período de facturación cubre menos o más de un mes completo (para este fin, se considera que cada mes tiene 30 días); a menos que usted se suscriba a un servicio de pago por uso que no esté prorrateado y se facture por un mes completo.

Determinaremos el período de facturación y podremos cambiar el período de facturación

de vez en cuando. Cox determinará y puede cambiar el formato de facturación de vez en cuando. Es posible que se le facturen algunos servicios individualmente después de que se los hayan proporcionado, incluyendo, sin limitación, los cargos medidos y por llamada, los cargos por asistencia de operador o de directorio, los cargos por películas o eventos de *pay-per-view* o de On Demand, cargos por uso excesivo de datos y cargos únicos, tales como cargos por llamadas de servicio. Si no realiza

el pago completo en la fecha de vencimiento del pago que figura en su factura, Cox se reserva todos los derechos que pueda tener, sujeto a la Ley Aplicable, para finalizar el servicio o colocar los servicios en Desconexión progresiva, (*Soft Disconnection*), eliminar el equipo de Cox, cobrar el monto total adeudado, incluyendo, entre otros, los intereses aplicables, los costos de cobro (incluyendo los honorarios de abogados y los honorarios de cobro de agentes de terceros), los cargos por mora (sujetos a las leyes y regulaciones estatales), los cobros a domicilio, los cargos bancarios y otras tasas, cargos o pagos que apliquen. Cualquier monto de saldo que quede en mora puede ser referido a un tercero para cobros. Una vez que la deuda

se remita a un tercero para su cobro, usted puede estar sujeto y acordará reembolsar a Cox los honorarios adicionales, incluyendo los honorarios razonables de abogados y los relacionados con los costos y gastos, que pueden basarse en un porcentaje de hasta 25% del saldo adeudado (sujeto a las leyes y regulaciones estatales). Para los saldos vencidos asignados a un colector de campo para pago, se le cobrará a su cuenta de Cox una tarifa de hasta \$25.00, o hasta el monto máximo permitido por ley o reglamento, independientemente de cómo realice su pago. Es posible que deba pagar una tarifa de reactivación o reinstalación y/o un depósito, además de todos los cargos de cuotas pasadas antes de que el servicio pueda ser reconectado o reestablecido.

**3) Pago devuelto:** Si su pago con cheque es devuelto, su pago con tarjeta de crédito es rechazado o su transferencia electrónica de fondos es denegada debido a fondos insuficientes o a una cuenta cerrada, usted autoriza a Cox a realizar una transferencia electrónica de fondos por única vez de su cuenta para cobrar el monto del pago más cualquier tarifa de pago devuelto que aplique de hasta \$25.00 o hasta el monto máximo permitido por la ley o la regulación. Cuando el pago se realiza con tarjeta de crédito obancaria, el pago también puede estar sujeto a los términos y condiciones exigidos por el banco o el emisor de la tarjeta de crédito.

**4) Desconexión progresiva, (Soft Disconnection):** Si su cuenta ha estado en mora o si Cox tiene una razón para creer que usted ha violado este Contrato, sujeto a la ley aplicable, se le puede impedir el uso de algunos de sus Servicios, incluyendo llamadas de los clientes de Cox Phone, excepto al 911 y al Servicio de atención al cliente de Cox ("Desconexión progresiva") antes de la finalización completa del servicio. Esta restricción se eliminará una vez que haya realizado pagos aceptables para nosotros o cumpla con los

requisitos financieros mínimos de Cox, o se haya comunicado con el Servicio de atención al cliente de Cox y haya resuelto cualquier inquietud sobre su cuenta, servicios o el cumplimiento de los términos de este Contrato.

**5) Métodos de pago almacenados:** Si le proporciona a Cox información de su cuenta, como su cuenta bancaria y los números de ruta o los datos de su tarjeta de crédito o débito, podemos almacenar esa información y utilizarla para administrar su cuenta, confirmar los cargos, detectar y prevenir fraude, verificar su identidad, procesar los pagos a su cuenta que solicite en el futuro por teléfono, por app móvil, internet u otros y cumplir con los protocolos de seguridad de datos aplicables, incluyendo, entre otros, el estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago. Además, Cox puede, sin previo aviso, usar la información de su cuenta almacenada para iniciar registros de crédito o débito en su cuenta según sea necesario para corregir errores o enmiendas en la facturación, los pagos o los cobros.

#### **4. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS. ARBITRAJE OBLIGATORIO DE VINCULACIÓN. RENUNCIA A DEMANDA COLECTIVA.**

**SI USTED SIGUE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA SECCIÓN**

**4. b), A CONTINUACIÓN, USTED TIENE DERECHO A RENUNCIAR A ESTA DISPOSICIÓN DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS, (EXCEPTO LA EXENCIÓN DEL JUICIO) EN EL PLAZO DE 30 DÍAS DE LA FECHA EFECTIVA DE ESTE CONTRATO PROPORCIONADO, SIN EMBARGO SI SE CONVIERTE EN UN CLIENTE NUEVO DE COX DESPUÉS DE LA FECHA EFECTIVA DE ESTE CONTRATO, TIENE EL DERECHO A TENER VIGENTE ESTA DISPOSICIÓN DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS (EXCEPTO LA JUSTICIA DE LA EXENCIÓN DE PRUEBA) EN EL PLAZO DE 30 DÍAS DE ACEPTAR ESTE CONTRATO DE ACUERDO A LA SECCIÓN 1. d) ARRIBA (EL "PERÍODO DE SALIDA"). DE**

#### **NINGUNA MANERA, USTED SERÁ OBLIGADO A SOLICITAR CUALQUIER DISPUTA QUE PUEDA TENER CON COX A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS.**

**a. USTED Y COX ESTÁN DE ACUERDO CON EL ARBITRAJE - EN VEZ DE LITIGAR EN EL TRIBUNAL** — Todos y cada uno de los reclamos, disputas o controversias entre usted y Cox, incluyendo la entidad matriz, subsidiarias, afiliados, funcionarios, directores, empleados o agentes de Cox, ya sea que estén basados en un contrato, estatuto, regulación, decreto, responsabilidad extracontractual (incluyendo, entre otros, fraude, tergiversación, inducción fraudulenta, negligencia o cualquier otro daño intencional) u otra teoría legal o equitativa ("Disputa") que surja de o de alguna manera relacionado con este Contrato, cualquiera de los servicios proporcionados en virtud de este Contrato o cualquier otro servicio o producto que Cox le brinde en relación con este Contrato (incluyendo, entre otros, los montos que Cox le cobra por los servicios o productos proporcionados, cualquier presunto incumplimiento relacionado) a la recopilación, retención o divulgación de su información personal y cualquier supuesta violación de nuestro Aviso de Privacidad (Privacy Notice). Usted y Cox también aceptan arbitrar toda y cada una de las Disputas que surjan de o se relacionen de alguna manera con los servicios o productos que Cox o cualquiera de sus entidades afiliadas le proporcionan en virtud de cualquier otro contrato. A pesar de este Contrato para arbitrar, usted y Cox pueden presentar las Disputas apropiadas entre sí en el tribunal de reclamos menores, si el Conflicto cae dentro de la jurisdicción del tribunal de reclamos menores, o ante la Comisión Federal de Comunicaciones, la comisión de servicios públicos del estado correspondiente o cualquier otra Agencia estatal, o local autorizada por la ley para escuchar la Disputa.

**b. Exclusión (Opt Out):** Usted puede optar por no participar en esta disposición de resolución de disputas (a excepción de la exención de juicio por jurado contenida en la Sección 4 (g)), a continuación, notificando a Cox esa intención durante el Período de Renuncia (Opt-Out) enviando un email a Cox en ArbitrationOptOut@cox.com o una carta por correo de los EE.UU., al Departamento Legal de Cox, a la Atención de: Abogado de Litigios, 6205B Peachtree Dunwoody Road, Atlanta, GA 30328, indicando que está optando por no participar en esta disposición de resolución de disputas. Al ejercer este derecho, si decide hacerlo, no afectará a ninguno de los otros términos de este Contrato con Cox y puede seguir siendo cliente de Cox.

Si opta por excluirse de la disposición de resolución de disputas, dicha exclusión permanecerá en vigencia si Cox modifica esta sección en el futuro o si acepta un nuevo término de servicio según este Contrato. Si comienza un nuevo contrato con Cox que incluye una disposición de resolución de disputas y desea optar por esa disposición, deberá seguir las instrucciones de ese contrato para optar por no participar.

**c. Renuncia a la Demanda Colectiva:** Usted y Cox aceptan que todas las disputas entre usted y Cox serán arbitradas individualmente, y que no habrá demandas colectivas, representativas o consolidadas en el arbitraje. Si usted o Cox presentan un reclamo en la corte de reclamos menores, se aplicará la renuncia a la demanda colectiva y ninguno de nosotros puede presentar una demanda representada colectivamente. Además, ni usted ni Cox pueden participar en una demanda colectiva o representados como miembros de la demanda colectiva si ésta establece disputas que entrarían dentro del alcance de este contrato de arbitraje si usted o Cox lo afirman directamente. Ambos estamos de acuerdo en que esta renuncia de demanda colectiva es una parte esencial de nuestro contrato de arbitraje y que, si un tribunal o árbitro determina que esta renuncia de demanda colectiva

es inaplicable, el contrato de arbitraje completo que se establece en esta Sección 4 no se aplicará a ninguna disputa entre usted y Cox, a excepción de las disposiciones de la Sección 4 (g), que exigen el derecho a un juicio con jurado. Esta renuncia de demanda colectiva no puede separarse de nuestro contrato de arbitraje.

**d. Autoridad del Arbitro:** El arbitraje entre usted y Cox será obligatorio. En el arbitraje, no hay juez ni jurado. En su lugar, nuestras disputas serán resueltas por un árbitro, cuya autoridad se rige por los términos de este Contrato. Usted y Cox acuerdan que un árbitro solo puede otorgar el alivio que un tribunal de jurisdicción competente podría otorgar, limitado en la misma medida en que un tribunal limitaría el alivio de conformidad con los términos de este Contrato. Un árbitro puede otorgar honorarios y costos de abogados si un tribunal estuviera autorizado a hacerlo y puede emitir una medida cautelar o declaratoria si esa medida es requerida o autorizada por la ley aplicable, pero esa medida cautelar o declaratoria no puede extenderse más allá de usted y su relación con Cox. La revisión de las decisiones de arbitraje en los tribunales es muy limitada.

**e. Resolución informal de disputas:** Usted y Cox acuerdan que tratarán de resolver las disputas de manera informal antes de recurrir al arbitraje. Si tiene una disputa, primero llame al servicio de atención al cliente de Cox, al número que figura en su factura mensual. Si el representante de Cox no puede resolver su disputa de manera oportuna, usted acepta notificar a Cox de la disputa enviando una descripción de su reclamo por escrito al servicio de atención al cliente de Cox, ATTN: Corporate Escalation Team, 6205B Peachtree Dunwoody Road, Atlanta, GA 30328 para que Cox pueda intentar resolverlo con usted. Si Cox no resuelve satisfactoriamente su reclamo dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la notificación de su

reclamo por escrito al servicio de atención al cliente de Cox, entonces puede presentar el reclamo en arbitraje. Ni usted ni Cox pueden iniciar el arbitraje sin seguir primero el procedimiento informal de resolución de disputas que se establece en este párrafo y, posteriormente, si la disputa aún no se resuelve, la parte que desea iniciar el arbitraje debe proporcionar a la otra notificación por escrito de la intención de solicitar el arbitraje. Si está enviando una notificación por escrito de su intención de solicitar el arbitraje a Cox, envíe dicha nota por correo de los EE.UU. Al Departamento Legal de Cox. A la atención de: Abogado de Litigios, 6205B Peachtree Dunwoody Road, Atlanta, GA 30328. Si Cox le envía una notificación por escrito de nuestra intención de solicitar el arbitraje, lo enviaremos a la última dirección conocida de registro que tenemos archivada para usted.

**f. Procedimientos de arbitraje:** Usted y Cox aceptan que este Contrato y los servicios que Cox le brinda, afectan el comercio interestatal y que la Ley Federal de Arbitraje (Federal Arbitration Act) y no las leyes estatales de arbitraje se aplican a todas las Disputas. Todos los arbitrajes serán conducidos por la Asociación Americana de Arbitraje ("American Arbitration Association, por sus siglas en inglés, AAA"). Las reglas de la AAA están disponibles en su sitio web en [adr.org](http://adr.org) o llamando al 1-800-778-7879. Si el reclamo declarado en el arbitraje es de menos de \$75,000, se aplicarán las Reglas de Arbitraje del Consumidor de la AAA (AAA's Consumer Arbitration Rules). Si el reclamo presentado es de \$75,000 o más, se aplicarán las Reglas de Arbitraje Comercial, (Commercial Arbitration Rules). Si hay un conflicto entre las reglas de la AAA y este contrato de resolución de disputas, prevalecerá este contrato de resolución de disputas. Para iniciar el arbitraje, debe enviar una carta solicitando el arbitraje y describiendo su reclamo a Cox en [ArbitrationOptOut@cox.com](mailto:ArbitrationOptOut@cox.com) o por correo postal de EE.UU., al Departamento Legal de Cox, a la atención de: Abogado de litigios, 6205B Peachtree

Dunwoody Road, Atlanta, GA 30328. También debe cumplir con las normas de la AAA en cuanto al inicio del arbitraje. Cox pagará todos los honorarios y costos de presentación por el inicio del arbitraje, pero usted será responsable de los honorarios y costos de sus propios abogados, a menos que el árbitro determine lo contrario de conformidad con los términos de este Contrato o de la ley aplicable. Cox no intentará recuperar sus honorarios y costos en el arbitraje, incluso si lo permite la ley, a menos que se haya determinado que su reclamo es infundado. Si tiene éxito en el arbitraje, Cox pagará los honorarios y costos razonables de su abogado. Si obtiene una recompensa del árbitro superior a la última oferta de contrato por escrito de Cox, Cox le pagará \$5,000, además de lo que se le haya otorgado en el arbitraje. El arbitraje se llevará a cabo en el condado de la dirección de facturación donde Cox le brindó el servicio y cualquiera de las partes puede presentarse en persona o por teléfono.

**g. Renuncia a un juicio por jurado:** Si, por algún motivo, se determina que este contrato de arbitraje no se puede hacer cumplir o si opta por no hacerlo, Usted y Cox, expresamente y con conocimiento, **RENUNCIAN AL DERECHO DE JUICIO POR JURADO**. Esto significa que un juez, en vez de un jurado, decidirá las disputas entre usted y Cox si, por alguna razón el contrato de arbitraje no se cumple.

**h. Supervivencia:** Esta disposición de resolución de disputas se mantiene ante la terminación de sus servicios con Cox. Si presenta un reclamo contra Cox después de la finalización de sus servicios que se basa total o parcialmente en eventos u omisiones que ocurrieron mientras usted era un cliente de Cox, se aplicará este contrato de resolución de disputas.

## 5. ACCESO A SUS INSTALACIONES

**a. Acceso a las instalaciones:** Usted acepta permitir que Cox y/o nuestros agentes ingresen a la propiedad en la que se le proporcionarán los Servicios y/o el equipo de Cox (las "Instalaciones"), a petición suya, para instalar, configurar, actualizar, mantener, inspeccionar, cambiar, reparar y/o eliminar el Servicio y/o el Equipo de Cox. Usted garantiza que es el propietario de las instalaciones o, si no es el propietario de las instalaciones, que tiene el consentimiento del propietario de Cox o sus agentes para acceder a las instalaciones para los fines descritos en este documento, incluyendo, entre otros, consentir en adjuntar el equipo de Cox al exterior de las instalaciones.

Además, acepta proporcionarnos a nosotros o a nuestro agente, si lo solicitamos, el nombre, la dirección y el número de teléfono del propietario y/o la evidencia de que el propietario lo ha autorizado a permitirnos el acceso a nosotros y a nuestros agentes a las instalaciones. Si se requiere

la instalación de los servicios o el equipo de Cox por parte de Cox en sus instalaciones, Cox programará una o más citas de instalación y/o servicio con según sea necesario y usted acepta estar presente o contar con un representante responsable, de 18 años o más, presente en el lugar durante dichas citas. Si no se programa la instalación requerida de los servicios o el equipo de Cox en sus instalaciones, se podrían desconectar los servicios.

**b. Cargos por visitas:** Usted será responsable de pagar los cargos cobrados por Cox por las visitas a sus instalaciones para instalar, mantener, inspeccionar, reparar o eliminar cualquier servicio, equipo de Cox o equipo del cliente, incluyendo, sin limitación, en respuesta a cualquier dificultad causada, en su totalidad o en parte, por el equipo del cliente, u otro equipo, servicios o instalaciones no proporcionados por Cox, para llamadas de servicio en horarios que no sean las horas normales de oficina y para

cualquier instalación o mantenimiento no rutinario. Los cargos por visitas a sus instalaciones se pueden encontrar en el sitio web de Cox o llamando al servicio de atención al cliente de Cox al número que se encuentra en su factura.

**c. Entorno laboral seguro:** Usted acepta proporcionar a los empleados y representantes de Cox un entorno de trabajo seguro mientras se encuentra en sus instalaciones. Si un empleado o representante de Cox considera que el entorno de trabajo es inseguro a su exclusivo criterio, usted acepta que Cox puede optar por no proporcionar ningún servicio, incluyendo, entre otros, los servicios de instalación, reparación, mantenimiento, apoyo o capacitación en las instalaciones hasta que dichos locales son considerados seguros por Cox.

## 6. EQUIPO DE COX

**a. Definición:** "El equipo de Cox" significa cualquier equipo provisto o alquilado por Cox o nuestros agentes con o sin cargo o tarifa por separado en relación con los servicios. El equipo de Cox también incluye cualquier software, firmware u otros programas contenidos en el equipo de Cox y el equipo del cliente. Los ejemplos del equipo de Cox (Cox Equipment) incluyen portales de acceso, routers, módems de cable, miniboxes/DTA, módems de voz, puertas de enlace/routers inalámbricos, CableCARDs™, convertidores/receptores/decodificadores, adaptadores digitales, controles remotos y equipos similares utilizados para proveer los servicios. El equipo de Cox no incluye el equipo que puede comprarse en el comercio minorista o directamente de Cox y que puede realizar algunas o todas las funciones del equipo de Cox. Usted acepta que el equipo de Cox continuará siendo propiedad de Cox y no adquirirá ninguna propiedad u otro interés en ningún

equipo de Cox o en cualquier instalación, cableado o software de la red en virtud de cualquier pago realizado de conformidad con este Contrato o por cualquier equipo de Cox adicional en las instalaciones. Usted acepta que los equipos de Cox no se considerarán accesorios o de ninguna manera parte de las instalaciones. Usted acepta usar el equipo de Cox solo para recibir y/o usar el(los) servicio(s) de conformidad con este Contrato.

**b. Cambios y upgrades a los equipos de Cox:** Cox puede actualizar, reemplazar, eliminar, agregar o cambiar el equipo de Cox a nuestra discreción en cualquier momento que cualquier servicio esté activo (incluida la desconexión progresiva) o después de la finalización de su(s) servicio(s). Usted acepta tales cambios, incluyendo upgrades o descargas de software, firmware y otros códigos, con o sin previo aviso, que pueden alterar, agregar o eliminar características o funcionalidades del equipo o servicio de Cox. Usted reconoce y acepta que nuestra adición, eliminación o cambio al equipo de Cox puede interrumpir su(s) Servicio(s). Cox puede, a su discreción, instalar equipos de Cox nuevos o reacondicionados, incluida la sustitución de su equipo de Cox existente, por el cual podría incurrir en un cargo. Usted acepta que dichos cambios pueden realizarse a discreción exclusiva de Cox en cualquier momento y de cualquier manera. Si Cox solicita que lo reemplace u ofrece reemplazar su equipo para brindarle un mejor servicio o una mayor seguridad, y no lo hace, Cox no es responsable de ninguna degradación resultante del servicio ni de las vulnerabilidades de seguridad. Si Cox requiere que agregue o reemplace el equipo de Cox y no lo hace, sus servicios pueden ser desconectados.

**c. Uso no autorizado y prohibición de adulteración:** Usted es responsable y puede ser legalmente responsable de todos los equipos de Cox en sus instalaciones y en su posesión. No puede vender, arrendar, abandonar

o regalar el equipo de Cox. Usted acepta que no lo hará y no permitirá que otros, incluyendo, entre otros, cualquier otro proveedor de servicios de video, telecomunicaciones o internet, que utilicen, reorganicen, desconecten, abandonen, eliminen, reubiquen, reparen, arreglen, cambien, modifiquen, adulteren, alteren o interfieran de cualquier manera con la red de cable de Cox, los servicios o cualquiera de los equipos de Cox, incluyendo el software, el firmware o los cambios de código sin el consentimiento previo por escrito de Cox, y que Cox puede retener a su entera discreción. Dicha prohibición incluye, sin limitación, adjuntar o permitir que otros conecten cualquier dispositivo no autorizado a nuestra red de cable, los servicios o el equipo de Cox, usar o permitir que otros usen equipo que cause interferencia con el equipo de recepción, o deteriore de otra manera nuestra red de cable la calidad o la intensidad de la señal crea una fuga de señal, modifica un módem de cable, un router o una gateway para cambiar su capacidad de carga o descarga, o altera información de identificación, como números de serie o logotipos. Si usted realiza o ayuda a una persona a realizar una conexión o modificación no autorizada al equipo o al servicio(s) de Cox o cualquier otra parte de nuestra red de cable, podemos terminar su servicio(s) y recuperar los daños que puedan resultar de sus acciones. También usted acepta que podemos recuperar de usted los daños y perjuicios por manipular cualquier equipo de Cox o cualquier otra parte de nuestra red de cable o por recibir servicio(s) no autorizado(s). La recepción no autorizada del servicio(s) también puede resultar en multas criminales y/o encarcelamiento. Usted acepta que no permitirá que nadie más que Cox o sus agentes reparen el equipo de Cox.

**d. Devolución de los equipos de Cox:** Usted acepta que, en caso de que termine su servicio, usted devolverá personalmente todos los equipos de Cox a cualquier tienda de Cox o a su oficina local de Cox dentro de

los treinta (30) días posteriores a la notificación a Cox de su decisión de cancelar su servicio, a menos que un representante de Cox le indique lo contrario por escrito. Si actualiza o baja de nivel su(s) servicio(s) y el equipo de Cox que posee ya no es necesario para respaldar sus nuevos servicios de Cox, debe devolver dicho equipo de Cox de inmediato, y si corresponde, cambiar cualquier equipo de Cox avanzado (por ejemplo, receptor de HD o DVR, módem telefónico/datos) para equipos Cox estándar (por ejemplo, receptor digital estándar, módem telefónico básico, etc.). Dicho equipo de Cox debe devolverse a cualquier tienda minorista de Cox o a su oficina local de Cox, en persona, dentro de los treinta (30) días posteriores a la notificación a Cox de su decisión de bajar el nivel de su(s) servicio(s), a menos que el representante de Cox le indique lo contrario. El equipo de Cox devuelto debe estar en buenas condiciones y sin ningún tipo de daño, a excepción del uso y desgaste normal de un uso adecuado. Esta disposición sobrevivirá a la terminación o vencimiento de este Contrato.

**e. Reubicación de equipos de Cox:** El equipo de Cox solo puede ser utilizado en sus instalaciones. Usted acepta que no retirará ningún equipo de Cox de las instalaciones sin el consentimiento previo de Cox. A su solicitud, Cox puede, a su discreción, reubicar el equipo de Cox dentro de sus instalaciones, a petición suya y en un momento que sea conveniente para usted, por un cargo adicional. **USTED ENTIENDE Y RECONOCE QUE SI USTED INTENTA INSTALAR O UTILIZAR EL EQUIPO O LOS SERVICIOS DE COX EN UNA UBICACIÓN QUE NO SEA EN SUS INSTALACIONES, EL SERVICIO PUEDE DEJAR DE FUNCIONAR O PODRÍA FUNCIONAR DEFECTUOSAMENTE.** Si se traslada a una nueva dirección, es posible que se le cobre una tarifa para reubicar el equipo de Cox.

## 7. EQUIPO DEL CLIENTE

**a. Definición:** “Equipo del cliente” significa cualquier equipo, *software*, *hardware* o servicios suministrados por usted para usar con los servicios o el equipo de Cox. Usted garantiza que es el propietario del equipo del cliente o que tiene la autoridad para darnos acceso al equipo. Si no es el propietario del equipo, usted es responsable de obtener la aprobación necesaria del propietario para permitirnos a nosotros y a nuestros agentes acceder al equipo del cliente. El equipo del cliente es de su exclusiva responsabilidad, incluyendo todos los costos de instalación, mantenimiento y reparación.

Usted acepta permitirnos a nosotros y a nuestros agentes los derechos para insertar tarjetas de cable y otro *hardware* en el equipo del cliente, enviar *software*, *firmware* y/u otros programas al equipo del cliente e instalar, configurar, mantener, inspeccionar y actualizar el equipo del cliente. Usted es responsable y responsable de cualquier daño o interrupción del servicio, daños al equipo de Cox, pérdida de datos, pérdida de su contenido almacenado u otras consecuencias que usted, Cox o terceros puedan sufrir como resultado del uso del equipo del cliente, incluyendo cualquier equipo del cliente al que Cox o sus agentes hayan enviado *software*, *firmware* u otros programas. Cox no tiene ninguna responsabilidad u obligación por la pérdida de contenido almacenado o cualquier daño al equipo del Cliente.

**b. Requisitos técnicos para el equipo del cliente:** Todos los equipos del cliente deben cumplir con los requisitos técnicos de Cox que publicamos en el sitio web de Cox y cambian periódicamente (“**Requisitos técnicos**”, *Technical Requirements*). No estaremos obligados a proporcionar servicio o asistencia cuando el equipo del cliente no cumpla con los requisitos técnicos de Cox. **NI COX NI NINGUNO DE SUS AFILIADOS, PROVEEDORES O AGENTES GARANTIZAN QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE QUE NO CUMPLE CON**

LOS REQUISITOS TÉCNICOS DE COX, SE LE PODRÁN INSTALAR CON ÉXITO, ACCEDER, OPERAR O UTILIZAR EL(LOS) SERVICIO(S). USTED RECONOCE QUE CUALQUIER INSTALACIÓN, ACCESO, OPERACIÓN O USO PODRÍA CAUSAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE NO FUNCIONE O CAUSE DAÑOS AL EQUIPO, A USTED, A SUS INSTALACIONES O AL EQUIPO DE COX. NI COX NI NINGUNO DE SUS AFILIADOS, PROVEEDORES O AGENTES TENDRÁN NINGUNA RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER FALLA O DAÑO. Cox se reserva el derecho a negarle al cliente la asistencia para los servicios y/o cancelar los servicios, si usted utiliza equipo del cliente que no cumpla con los requisitos técnicos.

**c. Cambios y upgrades al equipo del cliente:** Usted reconoce que Cox puede instalar Cable Cards™ y otro *software* con licencia y puede enviar actualizaciones de *firmware* y otros códigos o descargas al equipo del cliente, lo cual garantizará la funcionalidad completa del servicio y puede alterar, agregar o eliminar las características o funcionalidades del equipo del cliente con o sin previo aviso, y usted acepta que dichos cambios pueden realizarse en cualquier momento y de cualquier manera. Es posible que periódicamente usted deba adquirir un equipo nuevo o adicional para continuar usando el servicio o recibir la mejor calidad del servicio.

**d. Cableado interno:** Usted puede instalar cableado, como cables y toma corrientes adicionales, dentro de sus instalaciones ("cableado interno"). Cualquier cableado interno que haya instalado en sus instalaciones no debe interferir con las operaciones normales de nuestra red. Si se suscribe al servicio Cox Complete Care ("CCC") y notifica a Cox de un problema con su servicio Cox, Cox reparará su cableado interno, proporcionará servicios de educación y aislamiento de problemas, junto con la eliminación de virus y spyware, la configuración de red inalámbrica y servicios de optimización

de PC, de acuerdo con y como se establece en los Términos de servicio de Cox Complete Care, que se pueden encontrar en [cox.com/residential/completecare.html](http://cox.com/residential/completecare.html). De lo contrario, usted es responsable de la reparación y el mantenimiento del cableado interno, a menos que usted y Cox acuerden lo contrario por escrito. Todo el cableado interno, ya sea instalado o no por Cox, se considera de su propiedad o la propiedad de quien posee las instalaciones. Si no es el propietario de las instalaciones, comuníquese con el propietario o el administrador del edificio acerca de la instalación, reparación o mantenimiento del cableado interno.

**e. Wifi de Cox:** Además de lo anterior, usted acepta que Cox puede enviar software, firmware, actualizaciones de códigos, descargas y/u otros programas al equipo de Cox y/o al equipo del cliente, según lo establecido en las anteriores secciones 6 (b) y 7 (c), y puede utilizar todo el equipo y el cableado adjunto para distribuir señales de wifi externas para la implementación de wifi de Cox y los servicios de wifi por cable relacionados ("Cox Wifi"). Usted tendrá la oportunidad en cualquier momento que sea cliente de Cox internet, de renunciar a los servicios de wifi de Cox, a través de las herramientas de administración de cuenta de clientes en [cox.com](http://cox.com) o llamando al servicio de atención al cliente de Cox al número que figura en su factura.

## 8. NÚMERO TELEFÓNICO, DIRECCIÓN DE EMAIL E IDENTIFICADORES DE COX

Usted no tiene derechos de propiedad sobre ningún número de identificación, número de teléfono, dirección de email u otro identificador que Cox le asigne a usted o a su cuenta. Podemos cambiarlos o reasignarlos, pero si lo hacemos, se lo notificaremos. Usted es dueño de cualquier

dirección de email asociada con su cuenta, que no sea la de cox.net proporcionada por Cox.

## 9. SUMINISTRO ELÉCTRICO, INTERRUPCIONES Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

**a. Suministro Eléctrico:** Con excepción de lo que se describe de otra manera en el Anexo del Servicio Telefónico de Cox (*Cox Phone Service Addendum*), los servicios no cuentan con su propia fuente de electricidad y requieren energía eléctrica para el uso de su servicio. Cox no será responsable por ninguna interrupción del servicio u otros daños que resulten por una interrupción o fluctuación del suministro eléctrico (como una subida de tensión). Los servicios no están destinados para actividades que requieren fiabilidad y precisión absolutas. Usted asume la responsabilidad total por cualquier daño o lesión que resulte de cualquier interrupción u otra falla de los servicios debida en su totalidad o en parte a una falla en el suministro de energía. La limitación adicional de la responsabilidad de Cox por los servicios se encuentra en la Sección 15 y en el Anexo del Servicio Telefónico de Cox de este Contrato (*Cox Phone Service Addendum*).

**b. Interrupciones programadas:** Cox podría programar e interrumpir el servicio para mantenimiento, reparaciones, actualizaciones, pruebas y otros fines administrativos en cualquier momento, excepto lo limitado por cualquier ley o tarifa aplicable.

## 10. SOFTWARE Y PROPIEDAD INTELECTUAL

**a. Software con licencia:** Cox le otorga una licencia limitada, no exclusiva, no transferible y no asignable para instalar y usar el *software* de Cox que incluye *software* de terceros proveedores de licencia ("*software* con licencia"),

únicamente para que usted pueda acceder y utilizar los servicios. Cox puede modificar el *software* con licencia en cualquier momento, por cualquier motivo y sin avisarle de ninguna modificación. El *software* con licencia constituye información confidencial y de propiedad exclusiva, y contiene secretos comerciales y propiedad intelectual de Cox y sus proveedores

de licencia, que están protegidos por la ley aplicable. Todos los derechos, títulos e intereses en y para el *software* con licencia permanecerán en manos de Cox y sus proveedores de licencia. Usted acepta no traducir, descompilar, aplicar ingeniería inversa, distribuir, volver a comercializar o desechar el *software* con licencia o cualquier parte del mismo. Usted tiene una licencia para usar el equipo, el contenido, el servicio, el *software* con licencia y/o

las aplicaciones de Cox proporcionados por Cox y/o los proveedores de terceros (colectivamente, "proveedores"). Sin embargo, usted acepta que todo el contenido y el *software* con licencia seguirá siendo propiedad exclusiva de Cox o de sus proveedores y que no se desprenden derechos adicionales de esta concesión de uso. Al suscribirse a los servicios, usted renuncia a cualquier reclamo contra Cox o sus proveedores en relación con este Contrato y acepta que Cox y sus proveedores tienen el derecho de hacer cumplir esta disposición. Usted reconoce y acepta que ni Cox ni sus proveedores pueden proporcionar un servicio ininterrumpido o sin errores, y que la responsabilidad de Cox y su proveedor está limitada como se describe en la Sección 15 a continuación. También acepta cumplir con los términos y condiciones de todos los contratos de licencia de *software* de usuario final que se le proporcionaron para que pueda acceder y utilizar los servicios, especialmente Cox Internet. Su derecho a utilizar el *software*, el

servicio o el contenido con licencia finaliza cuando se termine este Contrato.

**b. Publicación de su material:** Usted es el único responsable de todo el material que cargue, publique, envíe por *email*, transmita o ponga

a disposición a través de los servicios, incluyendo y sin limitación, el material que publique en cualquier sitio web de Cox, sitio web de tercero o cualquier otro servicio de proveedor externo (como un sitio de redes sociales) que utilice Cox. Cox no se atribuye la propiedad del material que usted envía o pone a disposición para su inclusión en el servicio. Sin embargo, con respecto al material que envía o pone a disposición para inclusión en áreas del servicio de acceso público, usted le otorga a Cox una licencia global, libre de regalías y no exclusiva para usar su material en relación con los negocios de Cox, que incluye, entre otros, los derechos de copiar, distribuir, realizar públicamente, mostrar públicamente, transmitir, publicar su nombre o identificador en relación con el material y para preparar trabajos derivados. No se pagará ninguna compensación con respecto al uso de su material.

**c. Reclamos por infracción de propiedad intelectual:** Cox está registrada bajo la Ley de Derechos de Autor del Milenio Digital de 1998, (Digital Millennium Copyright Act of 1998). De conformidad con el Título 17 del Código de los Estados Unidos, Sección 512(c)(3), si usted cree que una página web hospedada por Cox está violando sus derechos conforme a la ley de derechos de autor de EE.UU., puede presentar una queja por dicha infracción reclamando ante el agente designado de Cox. Consulte el procedimiento para realizar reclamos por infracción de derechos de autor (*Procedure for Making Claims of Copyright Infringement*) en el sitio web.

**d. Avisos de derechos de autor y marcas comerciales:** Los materiales disponibles en los sitios web de Cox y en otros servicios están protegidos por las leyes de derechos de autor. Cox es una marca comercial de Cox Communications, Inc. Cox y otros servicios de Cox a los que se hace referencia aquí son marcas de servicio reales o marcas de servicio

registradas de Cox Communications, Inc. Todas las demás marcas comerciales y marcas de servicio son propiedad de sus respectivos dueños.

**e. Enlaces a sitios web de terceros:** En su uso de los servicios y/o sitios web de Cox, puede encontrar varios tipos de enlaces que le permiten visitar sitios web operados o propiedad de terceros ("sitio(s) de terceros"). Estos enlaces le proporcionan para su comodidad y no están bajo el control ni la propiedad de Cox. La inclusión de cualquier enlace a un sitio de terceros no es un respaldo por parte de Cox del sitio de terceros, ni un reconocimiento de cualquier afiliación con sus operadores o propietarios, ni una garantía de cualquier tipo con respecto a cualquier información u oferta en el sitio de terceros. El uso de cualquier sitio de terceros se rige por los diversos contratos y políticas legales publicados en ese sitio web.

## 11. AVISO DE PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y SEGURIDAD DE LA CUENTA

**a.** Cox le proporcionará su aviso de privacidad del cliente (*Customer Privacy Notice*) al obtener el servicio y nuevamente cada año, pero usted puede encontrar la versión más actualizada online en el sitio web de Cox. El aviso de privacidad del cliente describe cómo Cox puede, de vez en cuando, recopilar, usar y divulgar información sobre usted e incluye información sobre sus opciones con respecto al uso de video e Internet, información de la red de propiedad del cliente, uso de cookies, uso de información de ubicación y otras políticas y derechos relacionados con el uso de los servicios de Cox. Los cambios en nuestros servicios o la ley pueden hacer que realicemos cambios a nuestro aviso de privacidad del cliente de vez en cuando. Publicaremos cualquier cambio en el sitio web, junto con la fecha de vigencia de los cambios. Cox también tiene el derecho de interceptar y divulgar cualquier transmisión en nuestras instalaciones para proteger

nuestros derechos o propiedad, para cumplir con la ley, de conformidad con una orden judicial o citación, o cuando creamos que la seguridad individual o pública está en peligro.

**b. Seguridad de su cuenta:** Usted es responsable de proteger la información requerida para acceder o realizar modificaciones en su cuenta (por ejemplo, contraseñas, PIN, respuestas secretas a preguntas de seguridad, etc.).

Si alguien más adquiere esta información (sin que sea nuestra culpa), asumiremos que usted ha autorizado el uso de la información y el acceso a esa cuenta por parte de esa persona. Comuníquese inmediatamente a Cox cualquier incidente sospechoso de acceso no autorizado a su cuenta o divulgación no autorizada de la información de su cuenta llamando al número de atención al cliente de Cox que figura en su factura, visitando una tienda Cox o escribiéndonos a la dirección que figura en su factura.

## 12. USO DE LOS SERVICIOS

**a. Cumplimiento de la ley:** Usted acepta que cumplirá con todas las leyes actuales y futuras relacionadas con los servicios. Si usted viola la ley en relación con su uso de los servicios, al equipo de Cox o al software con licencia, Cox puede sufrir daños y tendrá todos los recursos disponibles por ley o en equidad, incluyendo la medida cautelar. El contenido derivado del servicio, el equipo de Cox, el software con licencia y cualquier información que lo acompañe, están sujetos a las leyes y regulaciones de control de exportación aplicables de los Estados Unidos. Usted acepta no exportar o reexportar dicho contenido a ningún país que esté sujeto a restricciones o cargar a través de los servicios cualquier material que infrinja dichas restricciones.

**b. Solo para uso no comercial:** Usted acepta utilizar los servicios solo para fines personales, no comerciales y no para actividades comerciales. No puede difundir, retransmitir, redistribuir, realizar o cobrar la admisión para ver o escuchar cualquiera de los servicios de Cox a menos que obtenga y pague cualquier licencia de rendimiento público aplicable.

**c. Uso incorrecto de los servicios:** Usted acepta no hacer uso indebido de los servicios, el equipo de Cox o el *software* con licencia. Dicho uso indebido incluye, entre otros, los siguientes: (i) violación de la Ley Aplicable y cualquier uso comercial como se describe anteriormente; (ii) el uso de una manera que interfiera adversamente con la red o reputación de Cox; (iii) cualquier uso o acceso no autorizado o fraudulento de los servicios para evitar el pago de los servicios; (iv) el uso de una manera que infrinja la propiedad intelectual u otros derechos de terceros, incluyendo la copia, modificación, ingeniería inversa, carga, descarga o reventa de cualquier contenido o *software* con licencia; (v) enviar contenido o mensajes o participar en comunicaciones que sean abusivas, obscenas, lascivas, lascivas, sucias, excesivamente violentas, acosadoras, ilegales, fraudulentas, amenazantes, difamatorias o una invasión de la privacidad; (vi) modificar o manipular el equipo de Cox de una manera que no sea la expresamente autorizada por Cox; (vii) participar en *telemarketing*, transmisión de fax, correo no deseado, *email* no deseado spam; (viii) interceptar las comunicaciones de un tercero, acceder o intentar acceder a la cuenta de otra parte o eludir cualquier medida de seguridad; (ix) cargar cualquier virus, o código malicioso; (x) el uso de conexiones automatizadas que permiten transmisiones web, fuentes de datos automáticas, conexiones automatizadas de máquina a máquina o intercambio de archivos de igual a igual; (xi) usar como sustituto o respaldo para líneas privadas, o conexiones de datos dedicadas o de tiempo completo; (xii) ataques de piratería informática y

“privación de servicio” en redes; (xiii) el uso de software o dispositivos no autorizados para mantener una conexión activa y continua a internet cuando la conexión haya entrado en modo inactivo; o, (xiv) participar en el reenvío de llamadas continuas o extensas o el abuso por larga distancia.

**d. Responsabilidades del cliente por uso indebido:** Usted reconoce que está aceptando este Contrato en nombre de todas las personas que utilizan el(los) servicio(s) y el equipo de Cox en sus instalaciones y que tendrá la responsabilidad de garantizar que todos los demás usuarios comprendan y cumplan con los términos y condiciones de este Contrato y cualquier política aplicable, incluidos, entre otros, la política de Uso Aceptable de Cox High Speed Internet, (*CHSI Acceptable Use Policy*), el Aviso de Privacidad del Cliente (*Customer Privacy Notice*) y cualquier otro aviso de privacidad aplicable u otras políticas. Usted tomará precauciones razonables para evitar que otras personas obtengan acceso no autorizado a los servicios. A menos que se especifique lo contrario en este Contrato, usted es responsable de cualquier uso no autorizado y de controlar el acceso a los servicios, al equipo de Cox, al equipo del Cliente y al software con licencia, incluyendo el pago de cualquier costo incurrido como resultado de dicho uso no autorizado.

**e. Supervisar el cumplimiento de la ley y de este Contrato:** Aunque Cox no está obligado a monitorear los servicios, Cox puede realizar pruebas e inspecciones para confirmar que usted esté cumpliendo con este Contrato. Cox puede, sin previo aviso, suspender, restringir el acceso, terminar su servicio, eliminar o dejar de tener disponible cualquier contenido y/o monitorear, revisar, retener y/o divulgar cualquier contenido u otra información en posesión de Cox sobre usted o relacionada con usted o su uso de los servicios de la manera como Cox lo considere necesario para cumplir con cualquier ley aplicable, regulación, proceso legal o solicitud

gubernamental aplicable.

**f. Robo del servicio:** La manipulación o modificación de un sistema de cable o convertidor para recibir servicios no autorizados es un delito federal que se castiga con multas y/o cárcel. Podemos realizar verificaciones periódicas del sistema y auditorías para detectar una recepción no autorizada del servicio.

**g. Grabación de llamada, Uso de equipos de grabación:** Usted acepta que Cox grabe conversaciones telefónicas entre usted y Cox para fines de control de calidad, análisis y negocios internos. El uso de los equipos de grabación para grabar conversaciones telefónicas transmitidas a través de los servicios es bajo su propio riesgo, siempre y cuando su uso cumpla con todas las leyes, regulaciones, reglamentos y decretos federales, estatales y locales.

### 13. INDEMNIZACIÓN

Por la presente, usted indemniza y exime de responsabilidad a Cox y sus compañías matrices, subsidiarias, afiliadas, proveedores y otros proveedores, contratistas, distribuidores, licenciatarios y socios comerciales, así como a los funcionarios, directores, empleados, agentes y representantes de cada uno de ellos (cada uno llamado “parte relacionada con Cox”, y colectivamente, las “partes relacionadas con Cox”) de reclamos, acciones, procedimientos, daños y responsabilidades de terceros, incluyendo los honorarios de abogados, quesurjan por (i) su uso o el uso de otros usuarios, de sus servicios o equipos Cox; (ii) cualquier acto que infrinja cualquier ley cometida por usted, incluyendo cualquier uso de los servicios que pueda vulnerar la patente, los derechos de autor, las marcas registradas u otros derechos de propiedad intelectual o de privacidad de terceros; (iii) cualquier incumplimiento por su parte de este Contrato; (iv) cualquier contenido o *software* mostrado, distribuido o

diseminado por usted u otros usuarios de sus servicios; (v) su incapacidad para proteger su PIN, contraseñas u otra información de cuenta, y (vi) su incapacidad para reemplazar el equipo cuando Cox lo solicite. Esta sección continuará vigente después de que finalice este Contrato.

#### 14. RENUNCIA DE RESPONSABILIDAD DE GARANTÍAS

USTED RECONOCE QUE LOS SERVICIOS, EL EQUIPO DE COX Y EL *SOFTWARE* CON LICENCIA SE PROPORCIONAN “TAL CUAL” Y SIN GARANTÍAS. COX NO OFRECE GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, SIN LÍMITES, NINGUNA GARANTÍA DE COMERCIALIZADO IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, DE TÍTULO O DE CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS, EL EQUIPO DE COX, Y/O EL *SOFTWARE* CON LICENCIA QUE SE LE HA OTORGADO. COX NO FABRICA EL EQUIPO DE COX, LOS EQUIPOS O EL *SOFTWARE* CON LICENCIA Y NO ES RESPONSABLE DE NINGÚN ACTO U OMISIÓN POR PARTE DE CUALQUIER FABRICANTE, INCLUYENDO ESPECÍFICAMENTE UN FABRICANTE DE EQUIPO DE CLIENTE, QUE INCLUYA LOS SERVICIOS. A MENOS QUE SEA RESTRINGIDO O PROHIBIDO POR LA LEY APLICABLE, COX NO GARANTIZA QUE LOS SERVICIOS, EQUIPOS DE COX O EL *SOFTWARE* CON LICENCIA SEA EXACTO, COMPLETO, SIN ERRORES, SIN INTERRUPCIONES, LIBRE DE VIRUS O DE OTROS PROGRAMAS MALINTENCIONADOS, AÚN SI HAY PROGRAMAS DE PROTECCIÓN ACTIVOS. COX NO GARANTIZA QUE CUALQUIER COMUNICACIÓN SE TRANSMITIRÁ SIN CORRUPCIÓN O A NINGUNA VELOCIDAD DE CARGA O DE DESCARGA. ALGUNOS ESTADOS NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS, POR LO QUE ESAS DISPOSICIONES PUEDEN NO APLICAR PARA USTED. ESTA SECCIÓN CONTINUARÁ EN EFECTO DESPUÉS DE QUE TERMINE EL CONTRATO.

#### 15. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

ESTA SECCIÓN DESCRIBE LA TOTAL RESPONSABILIDAD DE COX Y DE SUS PARTES CON CUALQUIER RECLAMO POR DAÑOS CAUSADOS POR NUESTROS ACTOS U OMISIONES O LA FALTA DE LOS SERVICIOS, EL EQUIPO DE COX, EL *SOFTWARE* CON LICENCIA O CUALQUIER OTRO RECLAMO DE DAÑOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS, LOS EQUIPOS DE COX, EL *SOFTWARE* CON LICENCIA O ESTE CONTRATO. ESTA SECCIÓN CONTINUARÁ EN EFECTO DESPUÉS DE QUE TERMINE EL CONTRATO.

**a. Limitación:** Ni Cox ni ninguna de las partes relacionadas con Cox serán responsables de los daños por el incumplimiento de la prestación, la degradación o interrupción de los servicios, por un problema con la interconexión de los servicios, por cualquier pérdida de datos o contenido almacenado, por el robo de identidad o por cualquier daño de software o archivos, sin importar la causa, por un problema con el servicio o el equipo de un tercero.

**b. Daños a persona o propiedad:** Ni Cox ni ninguna de las partes relacionadas con Cox serán responsables por daños a la propiedad o perjuicios a ninguna persona que surjan de la instalación, el mantenimiento o la eliminación del equipo Cox, el *software* con licencia, por el uso de los servicios o cualquier contenido del mismo, incluyendo los servicios de televisión interactivos o en 3D, desde la asistencia de los servicios o por la inclusión, omisión o error relacionado con su información en cualquier directorio publicado o electrónico que podamos ofrecer. Usted reconoce que tiene la obligación de actuar con cautela y responsabilidad personal, incluyendo solicitar todas las garantías de los fabricantes que acompañan a cualquier equipo de Cox o del cliente o cualquier otro equipo utilizado en

relación con los servicios y a asegurarse de que el uso de los servicios y el equipo de Cox no le someta a usted ni a otros a peligro alguno.

**c. Monitoreo:** Ni Cox ni ninguna de las partes relacionadas con Cox están obligadas a monitorear su uso de los servicios. Sin embargo, ni Cox ni ninguna de las partes relacionadas con Cox serán responsables de ninguna acción que realicemos, como restringir el acceso a contenido obsceno o bloquear email considerado como "spam" para garantizar que su uso del servicio cumpla con las leyes aplicables y con este contrato.

**d. Actos de terceros:** Usted acepta expresamente que ni Cox ni ninguna de las partes relacionadas con Cox son responsables de ningún contenido, acto u omisión de terceros, incluyendo, y sin límites, cualquier conducta amenazante, difamatoria, obscena, ofensiva o ilegal, o cualquier infracción a los derechos de otra persona, incluyendo, y sin límites, la privacidad y los derechos de propiedad intelectual, y por la presente libera a Cox y a cada una de las partes relacionadas con Cox para cualquier reclamo de este tipo, basada en las actividades de terceros.

**e. No hay daños indirectos ni incidentales:** USTED ACEPTA QUE POR CUALQUIER RECLAMO QUE USTED HAGA CONTRA COX O CONTRA LAS PARTES RELACIONADAS CON COX Y POR CUALQUIER RECLAMO QUE COX O LAS PARTES RELACIONADAS CON COX HAGAN CONTRA USTED, NO HABRÁ RESPONSABILIDAD INDIRECTA O DAÑOS INCIDENTALES, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADOS A BENEFICIOS O INGRESOS PERDIDOS O INCREMENTOS EN COSTOS DE OPERACIÓN O POR DAÑOS PUNITIVOS, DAÑOS POR CONFIANZA, O DAÑOS ESPECIALES. ESTAS LIMITACIONES SE APLICAN INCLUSO SI LOS DAÑOS PODÍAN PREVENIRSE O SE NOS INDICÓ QUE ERAN POSIBLES, Y SE APLICAN SI EL RECLAMO SE BASA EN DISPOSICIONES

CONTRACTUALES, O LEGALES POR FRAUDE, TERGIVERSACIÓN O CUALQUIER OTRA TEORÍA LEGAL O EQUITATIVA.

**f. Límites adicionales sobre la responsabilidad de Cox por el servicio de Internet de Cox:** El internet público es utilizado por numerosas personas o entidades, incluyendo, y sin límites, otros suscriptores de internet de Cox. Como es el caso de todas las redes compartidas como la internet pública, existe el riesgo de que pueda estar sujeto a "escuchas ilegales, espionajes o interceptaciones". Esto significa que otras personas o entidades pueden tener acceso y/o controlar su uso de Internet de Cox. Si publica, almacena, transmite o difunde información sensible o confidencial, lo hace bajo su propio riesgo. Ni Cox, ni las partes relacionadas con Cox ni ninguno de los agentes de las partes relacionadas con Cox o Cox tendrán responsabilidad alguna por reclamos, pérdidas, acciones, daños, perjuicios o procedimientos que surjan o estén relacionados con tales acciones por su parte. Usted reconoce que hay programas de software que están disponibles comercialmente que afirman ser capaces de cifrado o anonimización. No hacemos ninguna representación o garantía con respecto a la eficacia de estos programas.

**g. Período de límite de responsabilidades:** Todos acordamos que cualquier reclamo debe presentarse dentro de los dos (2) años acumulados, a pesar de cualquier plazo de prescripción aplicable.

## 16. TERMINACIÓN

**a. Terminación:** A menos que usted haya firmado un Contrato de duración mínima y esté prohibido por la Ley vigente, usted o Cox pueden terminar este Contrato en cualquier momento sin causa, proporcionando a la otra parte un aviso por escrito de la otra parte con no menos de veinticuatro (24)

horas de tal terminación. Cox también puede terminar el servicio sin previo aviso si no paga el servicio o incumple este Contrato, si infringe la ley o las políticas de Cox, o si hace un uso incorrecto de los servicios o el equipo de Cox. Puede terminar cualquier servicio en particular y este Contrato permanecerá vigente para cualquier servicio o equipo de Cox que continúe suscribiendo, usando, pagando o reteniendo. En caso de que usted lo termine, debe notificar a Cox como se indica en la Sección 17 (d). En el caso de que Cox cancele el contrato, Cox puede notificarle dicha terminación por medios electrónicos u otros.

**b. Contratos de duración mínima:** Si usted ha firmado un contrato de duración mínima con Cox, la terminación del servicio estará controlada por los términos y condiciones de su Contrato de duración mínima y puede aplicar un cargo por cancelación anticipada.

**c. Obligaciones del cliente después de la cancelación:** Usted acepta expresamente que al finalizar este Contrato: (i) devolverá el equipo de Cox a Cox o permitirá que Cox acceda a sus instalaciones en un momento razonable para retirar cualquier equipo de Cox y otro material proporcionado por Cox; (ii) se asegurará la devolución inmediata a Cox de cualquier equipo de Cox en buenas condiciones sin ningún tipo de daño, excepto por el desgaste normal o usted acepta pagar los estimados razonables de Cox sobre la reparación, el reemplazo y/o los costos incidentales en los que incurre Cox, como está establecido en este Contrato; (iii) usted devolverá o destruirá todas las copias de cualquier software con licencia que se le proporcione de conformidad con este Contrato; (iv) Usted es responsable de almacenar o recuperar cualquier email, mensajes de correo de voz y material almacenado en el servicio de reservas *online* de Cox, u otra información que desee conservar después de la finalización del servicio; (v) usted dejará de

usar los servicios cancelados; (vi) Cox está autorizado para eliminar cualquier archivo, programa, datos y mensajes de email asociados con cualquier cuenta cancelada.

**d. Prorrateo de cargos al terminar:** Si los servicios se terminan, los cargos se acumularán hasta la fecha en que Cox procese por completo la terminación. Usted acepta pagar a Cox de manera proporcional por cualquier uso que usted haga de cualquier equipo o servicio de Cox durante esa parte del mes. Debe pagar todos los cargos pendientes, incluyendo el pago de las facturas pendientes. Debe reembolsarnos por cualquier costo razonable en que incurramos; incluyendo los honorarios de los abogados, para cobrar los cargos que se nos deben. Si desea que renovemos los servicios después de la terminación, es posible que le solicitemos que pague un depósito. Para algunos servicios, Cox puede requerir un cargo mínimo de treinta (30) días independientemente de la fecha de activación o de cancelación.

**e. Reembolsos a la terminación:** Si cancela el servicio, Cox le reembolsará la parte prorrateada no utilizada de cualquier cargo y tarifas que haya pagado por adelantado. Si la parte no utilizada pro-rata es inferior a \$5.00, Cox realizará el reembolso a su solicitud.

## 17. MISCELÁNEOS

**a. Asignación:** Excepto como se describe en este Contrato, no puede asignar ni transferir ninguna parte de este Contrato o los Servicios, equipos de Cox o software con licencia (incluida la transferencia a cualquier otro ocupante de las instalaciones o a cualquier otra ubicación) sin el previo consentimiento por escrito de Cox. Cox puede ceder todo o parte de este Contrato sin

previo aviso y sin su consentimiento.

**b. Fuerza mayor:** Cox no será responsable por ninguna demora, interrupción del servicio, falla en el funcionamiento del equipo de Cox o el equipo del cliente, ni de ninguna pérdida, responsabilidad o daño causado directa o indirectamente por circunstancias fuera de nuestro control, que incluyen, entre otros, sucesos de fuerza mayor, inundaciones, explosiones u otras catástrofes, causas atribuibles a usted, a su equipo o a su propiedad, actos de terceros, emergencias nacionales, actos de terrorismo, insurrecciones, disturbios, guerras, carencia de derechos de paso, pérdida del uso de postes u otras instalaciones de servicios públicos, escasez de materiales, cortes de energía o reducciones, falla de cualquier señal de cable en el transmisor, falla de un satélite, huelgas, bloqueos, paros laborales, o cualquier ley, orden, regulación o solicitud del estado federal o gobiernos locales que tengan jurisdicción sobre Cox. El uso y restauración de los servicios en emergencias en todos los casos estará sujeto al sistema de prioridad especificado por las regulaciones federales.

**c. Ley vigente:** Este Contrato se regirá por las leyes del estado en el que recibe los servicios y la ley federal aplicable.

**d. Notificaciones:** Cuando este Contrato requiera que usted le envíe una notificación a Cox, usted acepta proporcionarnos ese aviso por escrito a la dirección indicada en su factura (como se indica en el sitio web) o llamándonos. La notificación de su llamada se registrará a partir de la fecha que nuestros registros muestren que recibimos su llamada. Las notificaciones se le proporcionarán a usted como se indica en la anterior Sección 1 (f).

**e. Divisibilidad:** En el caso de que alguna parte de este Contrato se considere no exigible en una jurisdicción, la parte no exigible se interpretará de acuerdo con la Ley Aplicable en esa jurisdicción particular lo más exacto posible para reflejar las intenciones originales de las partes y el resto de este Contrato se mantendrá en pleno vigor y efecto.

**f. Persistencia de obligaciones:** Ciertas disposiciones sobrevivirán a la terminación de este Contrato, incluido el Arbitraje, Indemnización por parte del Cliente, Renuncia de garantías, Límites de responsabilidad, Obligaciones de pago y todas las demás disposiciones que por su naturaleza se esperaría que subsistan.

**g. Exención y funcionamiento estricto:** El hecho de que Cox no requiera su estricto cumplimiento de cualquiera de los términos de este Contrato no será una exención del derecho de Cox a exigir el cumplimiento estricto de cualquier término o condición en este documento.

**h. Cómo contactarnos:** Si tiene preguntas sobre este Contrato, su facturación, sus servicios, asistencia técnica u otras, comuníquese con Cox llamando al número que figura en su factura, por correo postal de EE.UU., a la dirección que figura en su factura o visitando el sitio web donde puede obtener la información de contacto ubicada en la sección "Contáctenos", (*Contact Us*).

# ANEXO SOBRE EL SERVICIO DE VIDEO DE COX

## AL CONTRATO DE SERVICIO AL CLIENTE RESIDENCIAL

Este Anexo sobre el servicio de video de Cox ("Anexo de video") forma parte del Contrato de Servicio al Cliente Residencial y se incorpora al mismo para los clientes que reciben el servicio de video de Cox. En caso de conflicto entre las disposiciones de este Anexo de video y las disposiciones del Contrato, prevalecerán las disposiciones de este Anexo de video. Todos los términos en mayúsculas no definidos de otro modo en este documento tendrán el mismo significado que se establece en el Contrato.

**1. Programación:** La ley federal requiere que usted se suscriba al nivel básico de servicio de Cox para acceder a otras opciones de programación, incluyendo los niveles de servicio y los servicios ofrecidos por programa o por canal. Además, los eventos deportivos profesionales, tanto locales como nacionales, pueden estar sujetos a interrupciones según las normas de transmisión y los requisitos reglamentarios de la liga. Debido a estas interrupciones, no toda la programación y los servicios estarán disponibles en todas las áreas y la programación podría estar sujeta a cambios.

**2. Equipos de Cox habilitados para los servicios de video avanzados de Cox:** Usted acepta que, en caso de que baje el nivel de su servicio de video de Cox, desconecte o termine HD, DVR u otras características avanzadas de los servicios de video de Cox (como HD o DVR, servicios de video de Cox junto con cualquier sucesor o servicio de video de Cox similar y otros

servicios avanzados desarrollados, ofrecidos o proporcionados por Cox, los "servicios avanzados de video de Cox") de acuerdo con este Contrato, acepta expresamente que devolverá, en persona, cualquier equipo de video avanzado, (el "Equipo avanzado de video de Cox"), habilitado para los servicios avanzados de video de Cox en cualquier tienda de Cox o en su oficina local de Cox dentro de los treinta (30) días posteriores a la notificación a Cox de su decisión de bajar el nivel de su Servicio, a menos que reciba instrucciones alternativas del departamento de servicio al cliente de Cox, en cuyo caso, usted acepta seguir dichas instrucciones alternativas. Si devuelve su equipo por correo, será responsable de cualquier daño al equipo según lo evalúe Cox al recibirlo. Una vez que Cox reciba el equipo avanzado de video de Cox, recibirá un equipo de Cox (el "Equipo de Cox sustituto"), habilitado para los servicios no avanzados de video de Cox, según corresponda. Usted puede solicitar que Cox instale su equipo sustituto, por lo cual podría incurrir en un cargo. El período de tiempo desde la notificación a Cox de su decisión de bajar de nivel hasta la fecha más temprana en que se produzca (i) la devolución del equipo de Cox y (ii) treinta (30) días a partir de la notificación de la reducción de nivel se hará referencia a los fines de esta sección como el "Período de Gracia". Durante dicho período de gracia, usted continuará recibiendo sus servicios de video avanzados de Cox sin costo alguno. En el caso de que no devuelva dicho equipo de Cox dentro del período de treinta (30) días establecido

anteriormente, Cox le cobrará (i) por los servicios avanzados de video de Cox, según corresponda, hasta que el equipo de Cox sea devuelto a Cox o retirado de su propiedad de conformidad con este Acuerdo, y (ii) un cargo por equipo no devuelto, si el equipo no se devuelve a Cox.

# ANEXO SOBRE EL SERVICIO DE INTERNET DE COX

## AL CONTRATO DE SERVICIO AL CLIENTE RESIDENCIAL

Este Anexo sobre el servicio de internet de Cox ("Anexo de internet") forma parte y se incorpora al Contrato de Servicio al Cliente Residencial entre Cox y para los clientes que reciben el servicio de internet de Cox. En caso de conflicto entre las disposiciones de este Anexo de internet y las disposiciones del Contrato, prevalecerán las disposiciones de este Anexo de internet. Todos los términos en mayúsculas no definidos de otro modo en este documento tendrán el mismo significado que se establece en el Contrato.

**1. Uso aceptable:** Usted acepta utilizar el servicio de Internet de Cox estrictamente de acuerdo con la Política de uso aceptable de Cox HighSpeed Internet de Cox, (Cox's *CHSI Acceptable Use Policy*), que se encuentra en el sitio web de Cox.

**2. Requisitos del equipo:** Usted puede comprar, o donde sea ofrecido, alquilar un módem o *gateway* de Cox, o puede comprar a un proveedor externo un módem o *gateway* certificado por Cox DOCSIS 3, 3.1, o superior. Los requisitos técnicos actuales de Cox para su computadora u otro equipo, si corresponde, y el nivel de servicio de internet de Cox están disponibles en el sitio web de Cox y se le recomienda que consulte con el servicio al cliente de Cox local o en línea en [cox.com](http://cox.com) para obtener más información sobre la lista actualizada de equipos certificados con Cox. Cox se reserva el derecho

de proporcionar el servicio solo a los usuarios con equipos compatibles con DOCSIS aprobados por Cox. Si en algún momento su cable módem ya no cumple con los requisitos técnicos de Cox, es posible que deba reemplazar su equipo a su costo. Si Cox solicita que lo reemplace, u ofrece reemplazar su equipo para brindarle un mejor servicio o una mayor seguridad, y no lo hace, Cox no es responsable de ninguna pérdida o degradación resultante del servicio o pérdidas relacionadas de seguridad o vulnerabilidad.

Ciertos tipos de equipos DOCSIS pueden ser necesarios para alcanzar las velocidades de Internet anunciadas. Usted acepta que no conectará ningún equipo no autorizado a la toma de corriente del módem de cable. El incumplimiento de esta obligación puede causar daños a la red de Cox y puede estar sujeto a su responsabilidad.

**3. Email:** Cuando se suscribe a Cox Internet Service, tendrá la opción de usar una sola cuenta de *email cox.net*. Según su preferencia, usted también puede establecer cuentas secundarias con Cox y/o usar el *email* proporcionado por otros proveedores externos de servicios de *email*. Cox puede usar cualquier cuenta de *email* provista a Cox para enviar notificaciones según lo permita la ley.

Cox conservará todos los derechos de propiedad en las direcciones de *email* proporcionadas por Cox.

**4. Instalación:** Cox o sus agentes pueden suministrar e instalar cierto software y equipo, y si es necesario una toma de corriente adicional, por una tarifa establecida en nuestro plan de tarifas. Para instalar el servicio, su computadora/equipo y el nivel del servicio de internet de Cox deben cumplir con los requisitos técnicos de Cox como se describe en la Sección

2 de este Anexo de internet. Usted reconoce y acepta que la instalación de los servicios de internet de Cox (incluido el software con licencia) pueden requerir que el personal de Cox y/o sus agentes abran o tengan acceso a su computadora/equipo. Además, usted reconoce y acepta que dicha instalación y/o uso del servicio (incluido el software con licencia) puede resultar en la modificación de los archivos del sistema de su computadora o de otro equipo. Además, Cox puede actualizar periódicamente el software/ firmware en su módem o gateway para proporcionar el servicio. Cox no declara, garantiza o acuerda que dichas modificaciones no interrumpirán las operaciones normales de su computadora o equipo. La responsabilidad de Cox por cualquier daño que resulte de dicha instalación, del uso del software con licencia y/o modificaciones de archivos está limitada como se describe en la Sección 15 del Contrato. A menos que Cox ofrezca y usted se suscriba al servicio y asistencia para redes domésticas, usted acepta que Cox no es responsable de proporcionar dicho servicio.

**5. Administración de servicios:** Cox administra su servicio de internet de Cox para mejorar sus ofertas de servicios, proteger a los clientes, crear nuevos servicios y mejoras de funciones. Las actividades de administración pueden incluir, sin límites, las siguientes acciones: Tarifa límite por email según lo establecido en nuestras políticas de email publicadas en el sitio web de Cox en Políticas, velocidades y planes de datos (*Policies, Speeds and Data Plans*), rechazo o eliminación de "email no deseado, o spam" o email masivo no solicitado, sabotaje, y mecanismos de ciberseguridad (incluyendo la

identificación y el bloqueo de virus, sitios de *phishing* y otro *malware*). También medimos el uso del ancho de banda del cliente y ofrecemos un medidor de uso de datos para que los clientes realicen un seguimiento de su uso, visite [cox.com/datausage](http://cox.com/datausage). Cox administra la red para el mayor beneficio del mayor número de clientes. Cox puede imponer límites a las características específicas del servicio de internet de Cox, incluidos, entre otros, el almacenamiento de *emails* (incluida la eliminación de *emails* y/o buzones inactivos o no controlados) y los planes de uso de datos. Para conocer los límites de las funciones específicas del servicio de Internet de Cox, visite el sitio web de Cox. Además, para revisar las Divulgaciones del servicio de internet de Cox, puede visitar [cox.com/internetdisclosures](http://cox.com/internetdisclosures).

**6. Herramientas y mejoras:** Cox puede proporcionar ciertas mejoras al servicio de internet de Cox, como la administración de la red doméstica, el filtrado de contenido, los controles parentales, los controles de acceso a internet/Wifi, la seguridad de la red y otras herramientas relacionadas de administración de la red. Estas herramientas, si las hay, no están garantizadas y pueden experimentar interrupciones, resultados inexactos o inconsistentes y otras limitaciones que afectan el rendimiento. Estas y otras herramientas similares pueden agregarse o eliminarse del servicio en cualquier momento ya discreción exclusiva de Cox.

# ANEXO SOBRE EL SERVICIO DE COX TELÉFONO

## AL CONTRATO DE SERVICIO AL CLIENTE RESIDENCIAL

Este Anexo del servicio de Cox Phone (“Anexo del teléfono”) forma parte del Contrato de Servicio al Cliente Residencial y se incorpora a él para los Clientes que reciben el Servicio Telefónico de Cox. En el caso de cualquier conflicto entre las disposiciones de este Anexo de teléfono y las disposiciones del Contrato, las disposiciones de este Anexo de teléfono prevalecerán con respecto al servicio telefónico de Cox. Todos los términos en mayúsculas no definidos de otro modo en este documento tendrán el mismo significado que se establece en el Contrato.

**1. Términos adicionales:** Si recibe el Servicio telefónico local de Cox, estará sujeto a cualquier tarifa aplicable, a la Guía de servicio telefónico del estado o a la hoja de precios telefónicos ubicada en el sitio web de Cox en [cox.com/phonetariffs](http://cox.com/phonetariffs) y/o archivada con la autoridad reguladora y/o federal de teléfono del Estado correspondiente. Los términos de cualquiera de estas tarifas o la Guía de servicios telefónicos estatales reemplazarán los términos de este Contrato en caso de conflicto relacionado con los servicios telefónicos de Cox. Si descarga aplicaciones de Cox a su(s) equipo(s) inalámbrico(s) que le permiten acceder a ciertas llamadas y otras funciones de Cox Phone Service mediante una conexión de banda ancha (“Mobility Apps”), estará sujeto a los términos y condiciones adicionales que se proporcionarán por separado al momento de descargarlos y/o usarlos. Las mobility apps no brindan el mismo acceso a los servicios del 911 que su servicio telefónico de Cox. Si utiliza las funciones del servicio telefónico de Cox para acceder a servicios de terceros, como los servicios diseñados para bloquear llamadas de robots, es posible

que el tercero le pida que dé su consentimiento a los términos y condiciones separados que rigen el uso de su servicio.

**2. Redondeo de cargos por uso de voz:** Todas las llamadas que realice o reciba al usar sus Servicios de telefonía de Cox se clasifican en minutos completos de uso y los minutos se redondean al minuto entero más cercano. Por ejemplo, una llamada que dura 5 minutos se facturará por 5 minutos de uso, y una llamada que dura 5 minutos y 1 segundo se facturará por 6 minutos de uso.

**3. Número de teléfono y portabilidad:** Cuando le asignamos un número de teléfono, no tendrá ningún derecho al mismo, a excepción de su derecho de transferir su número de teléfono a otro proveedor que aceptará ese número de conformidad con las regulaciones aplicables. Puede autorizar a otro proveedor para transferir su número de Cox a ese proveedor. Al transferir su número, usted está cancelando todos los servicios, características y aplicaciones asociadas de Cox Phone que Cox le proporciona asociados con ese número de teléfono; sin embargo, será responsable de todos los cargos en los que incurra antes de esta desactivación, de cualquier cargo por cancelación anticipada aplicable y de los servicios de teléfono de Cox, funcionalidades o aplicaciones asociadas con otros números de teléfono que no se hayan transferido. Los números de teléfono utilizados para el servicio telefónico de Cox se asignan de acuerdo con las reglas de numeración federales y estatales aplicables. Por lo tanto, Cox no puede aceptar la

asignación de un número de teléfono fuera del centro de tarifas telefónicas al que se asigna ese número de manera apropiada.

**4. Requisitos y cargos del equipo:** Es posible que se requiera un módem telefónico durante la duración de su suscripción al servicio telefónico de Cox. Cox puede proporcionarle ese módem. Si Cox le proporciona el módem telefónico, al momento de la desconexión del servicio telefónico de Cox, el módem de Cox debe devolverse dentro de los 30 días posteriores a la desconexión de dicho servicio o puede aplicarse un cargo por equipo no devuelto.

**5. Equipo del cliente:** Usted es responsable de garantizar que cualquier módem de teléfono u otro equipo del cliente que no haya sido emitido por Cox y que utilice con el servicio telefónico de Cox, sea compatible con el servicio. Cox no es responsable si no puede utilizar el servicio, o por la interrupción, falla o degradación del servicio causada por dicho equipo del cliente.

**6. Energía eléctrica de respaldo para el servicio telefónico:** El módem telefónico y algunos otros equipos relacionados con el servicio telefónico utilizan la energía eléctrica doméstica para operar. El servicio telefónico de Cox no estará disponible durante un corte de energía sin una batería de respaldo en el módem telefónico u otros equipos relacionados con el servicio telefónico. Usted puede comprar una batería de respaldo para los módems provistos por Cox que permitirán que su servicio telefónico de Cox continúe operando por hasta 24 horas en modo de espera o 12 horas de tiempo de conversación, durante un apagón de corriente eléctrica, usando un teléfono con cable, conectado directamente a la toma del módem del teléfono. (Los teléfonos inalámbricos requieren una fuente de alimentación

separada de la batería de respaldo. Cox recomienda que mantenga un teléfono con cable para usar en caso de una interrupción del servicio). Si usted es cliente de Lifeline, puede obtener una batería de Cox sin cargo. Si

(i) el módem que suministra su servicio telefónico de Cox se desconecta o se mueve, (ii) la batería de respaldo no está cargada o se vuelve inoperable, o (iii) hay un apagón prolongado, el servicio telefónico de Cox, incluido el acceso al E911, no estará disponible. **Es su responsabilidad monitorear el estado de las baterías para todo el equipamiento de Cox telephone en su casa y el obtener un reemplazo de la batería del módem telefónico (consulte [cox.com/battery](http://cox.com/battery)) si ésta está llegando al final de su vida útil.**

**7. Servicios de emergencia y monitoreo en el hogar:** Su(s) servicio(s) de Cox incluye(n) la funcionalidad 911/911 mejorada ("911") que pueden ser proporcionados por proveedores y terceros y puede diferir de la funcionalidad 911 proporcionada por otros proveedores. Como tal, puede tener ciertas limitaciones. LEA CUIDADOSAMENTE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN. USTED RECONOCE Y ACEPTA CUALQUIER LIMITACIÓN DEL 911. USTED ACEPTA TRANSMITIR ESTAS LIMITACIONES A TODAS LAS PERSONAS QUE PUEDAN TENER OCASIÓN DE HACER LLAMADAS CON ESTOS SERVICIOS. SI TIENE ALGUNA PREGUNTA SOBRE EL 911, VISITE [COX.COM](http://COX.COM) O LLAME A ATENCIÓN AL CLIENTE DE COX EN EL NÚMERO UBICADO EN SU FACTURA.

**a. Disponibilidad:** El servicio telefónico de Cox, incluido el acceso al servicio 911, no estará disponible durante un corte de energía sin una batería de respaldo o si el módem se mueve o no funciona. Si tiene un sistema de alarma para el hogar o un sistema de monitoreo de salud en el hogar que depende de la línea telefónica para operar, perderá el acceso al servicio durante un corte de energía a menos que tenga una batería de respaldo. Si

Cox no le proporciona un módem o batería de respaldo para los servicios que utilizan un módem telefónico, usted puede adquirirla y asumir toda la responsabilidad de su mantenimiento. Cox usa la dirección de su servicio telefónico de Cox para permitir que los servicios de emergencia identifiquen su ubicación para el servicio 911.

**b. Información de ubicación:** Para que sus llamadas al 911 dirijan correctamente a los servicios de emergencia, Cox debe tener su dirección correcta de sus instalaciones. Si transfiere los servicios telefónicos de Cox a una dirección diferente sin la aprobación de Cox, las llamadas al 911 pueden dirigirse a la autoridad de emergencia incorrecta, pueden transmitirla dirección incorrecta y/o los servicios de telefonía fija de Cox (incluido el 911) pueden fallar por completo. Por lo tanto, debe llamar al servicio de atención al cliente de Cox al número que figura en el resumen de su factura, antes de transferir su servicio de telefonía fija de Cox a una nueva dirección. Cox necesitará varios días hábiles para actualizar la dirección de sus instalaciones en el sistema 911, para que sus llamadas al 911 se puedan dirigir correctamente. Todos los cambios en la dirección de servicio requieren la aprobación previa de Cox. Para asegurarse de que el envío al 911 reciba su dirección correcta, el módem telefónico no debe moverse, ni siquiera dentro de su hogar. Debe notificar a Cox con anticipación si desea mudarse o reubicar su servicio telefónico de Cox.

**c. Funcionalidad y limitaciones del 911:** Las llamadas, incluyendo las llamadas al 911, pueden no completarse si hay un problema con las instalaciones de la red, incluyendo la congestión de la red, la falla de la red/equipo/energía u otro problema técnico. Usted comprende y reconoce que todos los servicios de telefonía de Cox, incluido el 911, se desactivarán si se suspende o finaliza su cuenta.

**d. Suspensión y terminación:** Usted entiende y reconoce que todo el servicio telefónico de Cox, incluido el 911, así como cualquier función online, en la que dispongamos de estas funciones, se desactivarán si se suspende o se cancela su cuenta. Si su cuenta se encuentra en estado de desconexión progresiva, no podrá realizar llamadas salientes, excepto al 911 y al servicio de atención al cliente de Cox, como se explica en mayor detalle en la Sección 3 (b) (4) del Acuerdo.

**e. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE NI COX NI NINGUNA DE LAS PARTES RELACIONADAS CON COX SERÁN RESPONSABLES POR NINGUNA INTERRUPCIÓN DE SERVICIO, LA HABILIDAD DE MARCAR 911 UTILIZANDO EL(LOS) SERVICIO(S) Y/O LA INCAPACIDAD DE ACCEDER AL PERSONAL DE SERVICIO DE EMERGENCIA. USTED ACEPTA DEFENDER, INDEMNIZAR Y RECONOCER INOCENTES A COX Y SUS AFILIADOS, PROVEEDORES Y AGENTES DE CUALQUIER Y DE TODOS LOS RECLAMOS, PÉRDIDAS, DAÑOS, FINANZAS, PENALIDADES, COSTOS Y GASTOS (INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A, LOS HONORARIOS RAZONABLES DE ABOGADOS) POR, O EN NOMBRE DE, USTED O CUALQUIER TERCERO O USUARIO DE ESTE SERVICIO(S) QUE SURJA O SE RELACIONE CON LA FALLA O LA INTERRUPCIÓN DEL(OS) SERVICIO(S), INCLUIDOS LOS RELACIONADOS CON 911.**

# AVISO DE PRIVACIDAD RESIDENCIAL DE COX

## Aviso para los clientes residenciales de Cox

Actualizado el 17 de noviembre de 2021

**Con el fin de continuar nuestro compromiso de ser el proveedor más confiable de servicios de comunicaciones y entretenimiento (“Servicios de suscripción”), le informamos cómo recopilaremos y utilizaremos su Información de Identificación Personal (que se define a continuación) en relación con los Servicios de suscripción. Le damos por anticipado un aviso claro y, en algunas circunstancias, el derecho de elegir cómo se va a usar y compartir su Información de identificación personal según se describe a continuación en este Aviso de privacidad residencial (“Aviso”) o en su lugar antes o durante la recopilación de dicha Información de identificación personal. Hemos intentado explicar nuestras prácticas sobre los datos de los Servicios de suscripción de una manera clara y detallada en este Aviso.**

## INFORMACIÓN QUE RECOPIAMOS Y USOS

En general, recopilamos y usamos su Información de identificación personal para prestarle servicios y con fines relacionados con el funcionamiento de nuestra empresa, como se detalla a continuación.

### Su Información de identificación personal

Al prestar nuestros servicios, a veces recopilamos información de identificación personal como: el nombre del suscriptor, dirección de servicio

y dirección postal, números telefónicos, número de seguro social, número de la licencia de conducir, dirección de email, registros de facturación y pago (entre ellos los números de las tarjetas de crédito y de las cuentas bancarias con las que se pagan nuestros servicios), información crediticia del suscriptor y otra información con la que potencialmente se le pudiera identificar personalmente, contactar o ubicar (“Información de identificación personal”). Es posible que también recopilemos información demográfica y de uso sobre usted y otros suscriptores, tal como información sobre servicios premium, ubicación general, datos demográficos, los servicios que usted recibe, información sobre equipos conectados a nuestro sistema de cable y red, quejas, incluidos los registros de las comunicaciones y correspondencia del cliente, e información sobre mantenimiento, reparaciones, servicios, equipo, software, uso, configuraciones y preferencias como ayuda para asistir al cliente y ofrecerle recomendaciones. Podemos combinar la Información de identificación personal con datos demográficos y de otro tipo con fines acordes a los descritos en este Aviso. En la medida en que esté directamente vinculada a la Información de identificación personal, esta otra información será tratada como Información de identificación personal. Es posible que nosotros y terceros generemos información agregada o desidentificada (es decir, información en la que eliminamos o modificamos datos que le identifican personalmente) y no se considerará Información de identificación personal según este Aviso.

### **Servicios de televisión de Cox**

Podemos implementar varias tecnologías, entre ellas la caja o decodificador de cable, nuestros sitios web y aplicaciones (que se definen a continuación), para recopilar información sobre las selecciones y actividades de video de sus Servicios de suscripción, tal como información sobre los programas y canales de televisión que ve en los distintos equipos de su casa (“Información de visualización de televisión”). También se recopila Información de identificación personal al facilitar algunos tipos de servicios de televisión, entre ellos, Pay-Per-View, servicios interactivos, entretenimiento On Demand y equipos, y podemos compartirla como se describe en la sección “Compartir” a continuación.

Recopilamos Información de visualización de televisión y otra Información de identificación personal para ayudarnos a prestar nuestros servicios y entender el desempeño de distintas redes, canales y programas. Tratamos la Información de visualización de televisión conforme a lo que estipule la legislación aplicable. Podemos utilizar la Información de visualización de televisión para hacerle recomendaciones y con otros fines relacionados con el servicio, entre ellos ofrecerle servicios nuevos o adicionales. Si está disponible, le damos la opción de optar por no recibir recomendaciones de video basadas en la Información de visualización de televisión en el menú de configuración de la caja o de la app de televisión. Podemos combinar la Información de visualización de TV y otra Información de identificación personal con datos demográficos y de otro tipo con fines acordes a los descritos en este Aviso. En la medida en que la Información de visualización de televisión u otra información esté directamente vinculada a la Información de identificación personal, dicha información se tratará como Información de identificación personal de acuerdo con este Aviso. Además, podemos compartir esta información de las maneras descritas en la sección “Compartir” a continuación.

Para más información sobre privacidad de televisión, vea la sección “Ley de protección de la privacidad de los suscriptores de televisión por cable” a continuación.

### **Servicios de Internet**

Como la mayoría de los proveedores de servicios de internet, recopilamos y almacenamos automáticamente las direcciones del Protocolo de internet IP, por sus siglas en inglés, Internet Protocol, que es un identificador que se le da a su conexión mientras está online), el volumen de datos transmitidos y recibidos a través de su servicio, los tipos de equipos que usa, el rendimiento de la conexión a internet, las direcciones MAC del módem, gateway y de otros equipos, así como las fechas y horarios de conexión. las fechas y horarios de la conexión. También podemos recopilar y almacenar otras estadísticas de uso, como el volumen de datos transmitidos por protocolos, equipos y servicios, para ayudarnos a comprender cómo se utiliza nuestra red y, darle información importante sobre el uso de Internet en su hogar y mejorar los Servicios de suscripción que ofrecemos. Monitoreamos nuestra red y recopilamos otros datos para medir la calidad de nuestro servicio de Internet, así como para diagnosticar y solucionar los problemas de servicio que pueda tener. Igualmente monitoreamos nuestra red por razones de seguridad, malware y prevención de fraude. Si accede a internet desde su casa a través de una conexión wifi provista por Cox o sus socios, también podemos recopilar la identificación MAC del equipo, el tipo de equipo, la ubicación del punto de acceso, la duración y la información de la sesión.

También proporcionamos publicidad online en función de la ubicación según su área geográfica general. Visite la sección de preferencias de Mi cuenta en <http://www.cox.com> para más información y optar por no recibir anuncios publicitarios de este tipo.

### **Privacidad del DNS de Cox Internet**

El sistema de nombres de dominio o DNS es una parte integral de internet que relaciona los nombres de host con direcciones IP específicas. Cox facilita una plataforma de DNS optimizada y configurada para que tenga la mejor experiencia posible con su servicio de Internet. Conservamos el contenido de las búsquedas o consultas que envía a la plataforma durante 5 días aproximadamente.

El contenido de sus consultas, como puede ser las marcas de hora, el nombre de host DNS que solicitó y la dirección IP de origen, se agrega continuamente y se utiliza para identificar tendencias en la red como crecimiento, comportamiento anómalo de equipos, actividad maliciosa (botnets, virus, spam, spyware, etc.) y tráfico potencialmente dañino como ataques de negación de servicio o DoS. No compartimos datos de DNS con terceros excepto en casos limitados en los que se necesiten datos agregados o anonimizados por razones de ciberseguridad, análisis de DNS, investigación o para generar informes. Después de agregarse, los datos retenidos o transferidos no incluyen ninguna Información de identificación personal (PII, por el inglés) ni información que a nuestro juicio pueda combinarse o correlacionarse con la información de identificación personal para identificar personalmente a un usuario o su comportamiento. Cox no usa los datos de las consultas de DNS del cliente con fines publicitarios propios ni de terceros.

### **Servicios telefónicos**

Al proporcionar servicios telefónicos, recopilamos información de uso, incluyendo las llamadas realizadas y recibidas así como su duración. Tratamos esta información como privada según lo exigen las leyes aplicables. Monitoreamos y grabamos las llamadas con los agentes de

servicio al cliente de Cox con fines de calidad, capacitación y análisis.

### **Anuncios de publicidad y sugerencias de contenido en función de sus intereses**

También combinamos Información de visualización de televisión con información adicional que obtenemos de otras fuentes, entre ellas, bases de datos públicas, anunciantes y proveedores de datos con el fin de personalizar la publicidad y hacerla más relevante a su hogar y eficaz, y sugerirle contenido. Si prefiere que no le mostremos anuncios publicitarios dirigidos a sus intereses, puede optar por no participar en el centro de preferencias de Mi cuenta en <http://www.cox.com>. Tenga en cuenta que aunque opte por no participar seguirá recibiendo los anuncios de televisión de Cox, pero serán de tipo genérico y no dirigidos a los intereses de su unidad familiar.

### **Cox Homelife**

Los servicios de seguridad y automatización para el hogar ofrecidos por Cox están sujetos a este Aviso y a los términos, condiciones y disposiciones de privacidad contenidos en el contrato de servicio de seguridad del hogar aplicable. Si se suscribe a Cox Homelife Care, recopilamos Información de identificación personal sobre usted o la persona que utilice los servicios de Cox Homelife Care.

### **Información de la red de propiedad del cliente**

Para más información sobre cómo tratamos la información de la red de propiedad del cliente, vea la sección “Información de la red de propiedad del cliente” a continuación.

### **Comunicación con usted**

Podríamos contactarnos con usted online, incluso en las notificaciones del navegador, sobre asuntos de mantenimiento, seguridad y prevención de fraude, y para informarle de las ofertas de Cox que pudieran interesarle. Si lo prefiere, puede optar por no recibir emails de marketing en una dirección dada si responde al mensaje de email que recibió usando el enlace para cancelar la suscripción (Unsubscribe) al final del email. Es posible que nos comuniquemos por mensajes de texto si usted optó por recibirlos o según lo permita la ley.

### **COMPARTIR**

#### **Información de identificación personal**

Es posible que utilicemos e intercambiamos Información de identificación personal de los Servicios de suscripción para operar y mejorar nuestros Servicios de suscripción y para fines comerciales relacionados según lo que la legislación aplicable o un proceso jurídico permita o exija, entre ellos, ventas, instalación, capacitación, operaciones, administración, publicidad, marketing, soporte técnico, desarrollo de nuevos productos y servicios, análisis de datos, gestión de redes, prevención de fraude, verificación de identidad, mantenimiento, atención al cliente, comunicaciones, facturación y cobros. Podemos combinar la Información de identificación personal con datos demográficos y de otro tipo con fines acordes a los descritos en este Aviso. Seguimos medidas de precaución razonables para identificarle a usted o a las personas que haya autorizado cuando nos contactan sobre su cuenta de Cox.

#### **Servicios de televisión de Cox**

Compartimos la Información de visualización de televisión que recopilamos

con las cadenas y compañías que ayudan a los anunciantes a decidir dónde situar los anuncios, pero no la Información de visualización de televisión que le identifica a usted personalmente. En su lugar utilizamos un identificador único para su casa o cuenta en lugar de su nombre o domicilio. Si prefiere que no compartamos la Información de visualización de televisión de su hogar con terceros aparte de los que nos ayudan a prestarle nuestros Servicios de suscripción, aunque sea con el fin de mostrarle anuncios publicitarios más relevantes, puede ir al centro de preferencias de Mi cuenta en <http://www.cox.com> y optar por no participar. Tenga en cuenta que aunque opte por no participar seguirá recibiendo los anuncios de televisión de Cox, pero serán de tipo genérico y no dirigidos a los intereses de su unidad familiar. Para más información sobre privacidad de televisión, vea la sección “Ley de protección de la privacidad de los suscriptores de televisión por cable” a continuación

#### **Servicios telefónicos**

No compartimos la información del uso telefónico que recopilamos, tal como los registros de las llamadas que hace y que recibe, y su duración, a menos que nos lo exija la ley o un proceso jurídico.

Nuestros clientes telefónicos pueden designar sus listados como no publicados para directorios impresos o electrónicos o para servicios de asistencia de directorio. No publicamos estos directorios y no somos responsables de su contenido o exactitud. Debido a la complejidad de este proceso y la participación de terceros, a veces se producen errores. Nuestros servicios telefónicos están sujetos a tarifas o términos contractuales que limitan nuestra responsabilidad en caso de errores de listado.

Para más información sobre la privacidad del servicio telefónico, vea la sección “Seguridad” y la sección “Información de la red de propiedad del cliente” a

continuación.

### **Servicios de Internet y email**

Es posible que compartamos datos del tráfico en la red, por ejemplo las direcciones de IP, con terceros de confianza con los que trabajamos para proteger a los proveedores de servicios de Internet y a Internet contra botnets y otras amenazas.

No compartimos el contenido de sus comunicaciones online, lo que incluye sus mensajes de email, a menos que nos lo exija la ley o un proceso judicial. Podemos retener dichas comunicaciones y facilitárselas a otras personas si nos vemos obligados a hacerlo por ley o petición judicial. En las cuentas de email que proporcionamos, se escanea electrónicamente el tráfico entrante y saliente de email para identificar y filtrar posible correo no deseado (spam) y con fines de seguridad y de prevención de fraude.

### **Excepciones especiales**

Nos reservamos el derecho de divulgar Información de Identificación Personal si creemos de buena fe que es necesario: (1) cumplir con la ley; (2) proteger nuestra red, derechos o propiedad o los de otros; (3) responder a fraudes, abusos o recepciones no autorizadas; (4) hacer cumplir nuestra cláusula de confidencialidad en cox.com; o (5) actuar en una emergencia para proteger su seguridad o la de otra persona. Para cumplir nuestras Políticas publicadas en cox.com; Consulte también la sección “Aplicación de la ley y solicitudes judiciales” a continuación. También podemos divulgar Información de identificación personal con su consentimiento, conforme a lo que se le explique en el momento de la recopilación, o de cualquier otra manera que no esté prohibida por la ley aplicable o que no contravenga este Aviso ni otros avisos nuestros en el momento de la recopilación. Además

podemos divulgar o transferir Información de identificación personal en relación con o durante las negociaciones de una financiación propuesta o real de nuestra empresa, o la fusión, adquisición, venta, unión estratégica o cualquier otro tipo de adquisición o combinación empresarial, total o parcial, de los activos de Cox o en caso de una transferencia, total o parcial, de las operaciones comerciales de Cox a otra compañía, ya sea como una empresa en funcionamiento o en un procedimiento de insolvencia, liquidación o un proceso similar (“Transacciones corporativas”).

También podemos entregarle a usted o a los usuarios o agentes que usted autorice la Información de identificación personal de sus Servicios de suscripción cuando lo soliciten; sin embargo, antes de entregarle la información seguiremos medidas de precaución razonables para identificarle a usted o a las personas que haya autorizado cuando nos contacte sobre su cuenta de Cox.

### **Proveedores**

Utilizamos proveedores para prestarle los Servicios de suscripción y es posible que compartamos Información de identificación personal con ellos para tales fines. Por ejemplo, podemos utilizar proveedores para enviarle mensajes de email transaccionales, informativos o de atención relacionados con sus Servicios de suscripción. Exigimos a estos proveedores que mantengan protegida la Información de identificación personal que procesan para nuestra empresa con medidas razonables.

## **APLICACIÓN DE LA LEY Y SOLICITUDES JUDICIALES**

### **Información que debemos divulgar**

Regularmente recibimos solicitudes legales de información del cliente por parte del gobierno y por personal encargado del cumplimiento de la ley. También recibimos solicitudes de descubrimiento en casos civiles. Cooperamos proporcionando la información requerida por la ley. Cox no ofrece voluntariamente información sobre el cliente ni brinda acceso a las comunicaciones del cliente a las autoridades policiales u otros, excepto en las "Excepciones especiales", que se detallaron anteriormente en la sección "Compartir", o según las divulgaciones descritas en este Aviso o en el momento de la recopilación (p. ej., a nuestros proveedores en relación con la prestación de sus servicios a nuestra empresa). Muchas citaciones penales requieren que no divulguemos o notifiquemos esa solicitud. Debido a este hecho y al volumen de solicitudes que recibimos, no asumimos ningún deber de notificarle a usted la recepción de solicitudes legales. Lo siguiente es aplicable a determinados tipos de Información de identificación personal de los Servicios de suscripción sujetos a peticiones judiciales o de las fuerzas del orden público:

#### **Información de Internet**

A veces recibimos citaciones de su identidad en relación con el uso de su servicio de internet por aparente infracción de derechos de autor u otros asuntos civiles. Los archivos compartidos a través de los servicios "persona a persona", (peer-to-peer), a menudo incluyen su dirección IP y, en caso de que recibamos una citación judicial, proporcionaremos Información de identificación personal relacionada con esa dirección de IP. Las fuerzas de orden público también puede obtener su Información de identificación personal de los Servicios de suscripción, lo que incluye detalles sobre su uso de internet y el contenido de las comunicaciones a través de una orden judicial o una autoridad similar.

#### **Información telefónica**

Las autoridades policiales deben obtener una orden judicial u otra autoridad similar para usar grabaciones de vigilancia telefónica o un equipo para capturar información de marcado. Las fuerzas de orden público, entre otros, pueden presentar una citación judicial u obligarnos por un proceso jurídico a facilitar su Información de identificación personal, lo que incluye información de su cuenta de servicio telefónico y del registro de llamadas.

#### **Selecciones de programación de televisión**

Las selecciones de programación de televisión vinculadas a su Información de identificación personal generalmente pueden obtenerse únicamente bajo una orden judicial y después de haberse enviado una notificación; además se le brinda la oportunidad de objetar en el tribunal. Para más información sobre privacidad de televisión, vea la sección "Ley de protección de la privacidad de los suscriptores de televisión por cable" a continuación.

#### **Pornografía infantil**

Trabajamos en estrecha colaboración con el Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados (*National Center for Missing and Exploited Children*) y otros grupos, para eliminar la pornografía infantil de internet. La ley nos exige que informemos cualquier evidencia aparente que conozcamos sobre pornografía infantil y es posible que compartamos su Información de identificación personal en relación con ello.

#### **SERVICIOS DE TERCEROS**

Nuestros Servicios de suscripción pueden incluir o estar vinculados a sitios web, apps, anuncios publicitarios, ubicaciones, plataformas, códigos (p.

ej., plug-ins, interfaces de programación de aplicaciones [“API”] y kits de desarrollo de software [“SDK”]) u otros servicios de terceros (“Servicios de terceros”). Estos Servicios de terceros podrían utilizar sus propias cookies, balizas web y demás tecnología de seguimiento para recopilar su información de forma independiente y podrían pedirle su información de identificación personal y otros datos.

Los Servicios de terceros incluyen apps de proveedores de contenido y enlaces que le permiten acceder a Servicios de terceros a través de nuestros Servicios de suscripción (“Servicios de contenido”). Cuando accede a estos Servicios de terceros de esta manera, usted interactúa directamente con el servicio de otra empresa incluso si no cerró nuestros Servicios de suscripción. Este sería el caso por ejemplo cuando accede a alguno de los siguientes servicios de proveedores de contenido mientras está en nuestros Servicios de suscripción: Netflix, Pandora, Amazon Prime Video y demás apps de terceros que brinden contenido. Además, al acceder directamente a las redes de contenido desde los Servicios de suscripción, los programadores de la red de contenido (“Redes de terceros”) pueden usar kits SDK y otras tecnologías para recopilar información suya o sobre usted directamente, en cuyo caso actuarían como un proveedor de Servicios de terceros. Los Servicios de terceros pueden incluir servicios de medición de audiencia de otras empresas. No consideramos que los datos recopilados por terceros representen una venta o divulgación de nuestra parte.

Además algunas funcionalidades de nuestros Servicios de suscripción facilitan interacciones que usted mismo inicia entre nuestros Servicios de suscripción y algunos Servicios de terceros, como pueden ser las redes sociales de otras empresas (“Funciones sociales”). Entre los ejemplos de Funciones sociales se encuentran: cuando usa el botón “me gusta”

o “compartir” en el contenido de Cox; cuando inicia sesión en nuestros Servicios de suscripción a través de su cuenta de Servicios de terceros (p. ej.: usar Facebook Connect para iniciar sesión en nuestro servicio); y cuando conecta nuestros Servicios de suscripción con un Servicio de terceros (p. ej.: para recibir notificaciones en o desde un servicio dado). Si usa las Funciones sociales, y potencialmente Servicios de terceros, la información que publique o comparta se puede ver públicamente en sus Servicios de suscripción o en el Servicio de terceros que utilice. Asimismo, tanto Cox como el tercero tendrán acceso a alguna información sobre usted y su uso de nuestros Servicios de suscripción y Servicios de terceros.

Cuando utilice Servicios de terceros, entre ellos las Funciones sociales, Servicios de contenido y Redes de terceros, Cox únicamente le facilita el acceso a dichos servicios, y está sujeto a las prácticas de recopilación y uso de datos y a las políticas de privacidad de dichos Servicios de terceros; Cox no se hace responsable de las prácticas de datos de terceros. Cox le recomienda que consulte y se informe de las políticas de privacidad y términos de uso de terceros.

## SEGURIDAD

### Tomar las precauciones adecuadas

Mantener la seguridad de su computadora personal es una forma importante de proteger su privacidad y de ayudarnos a proteger nuestra red y nuestros clientes. Seguir nuestras políticas publicadas en <http://www.cox.com> y mantener actualizado su software antivirus, cortafuegos, seguridad de la red inalámbrica y sistema operativo puede ayudar a evitar daños y posibles robos de datos. Debería hacer una copia de seguridad de su computadora

periódicamente para preservar sus archivos, entre ellos los mensajes que desea conservar, y cambiar la contraseña con la que inicia sesión periódicamente.

Entérese siempre con quién está tratando antes de hacer clic en un enlace de internet o de dar información personal. Una vez que están en internet, otras personas pueden acceder a estas comunicaciones. No podemos controlar los sitios web ni los servicios prestados por terceros, y por eso debe leer los términos de servicio y las políticas de privacidad de esas empresas antes de usar sus servicios. Podemos implementar medidas de protección relacionadas con su servicio de Internet o comunicarnos con usted para ayudarlo con asuntos de seguridad que identifiquemos, tal como infecciones de malware. Una persona no autorizada podría conectarse a la red wifi residencial si no está protegida y usar su servicio de Internet para actividades ilegales que serían atribuibles a su cuenta. Monitoreamos nuestra red y escaneamos los mensajes de email entrantes y salientes de cox.com para filtrar posible correo no deseado (spam), mensajes dañinos, virus, malware, spyware y amenazas relacionadas que pudieran afectar su equipo, la red y otros.

#### **Correo no deseado (spam)**

Intentamos bloquear el spam entrantes y salientes utilizando una variedad de métodos. Usted puede ayudar evitando el acceso no autorizado a su computadora y cuenta de email. Puede reenviar el spam o correo no deseado a [spamreport@cox.net](mailto:spamreport@cox.net) y estafas de phishing a [phishingreport@cox.net](mailto:phishingreport@cox.net) para ayudarnos a actualizar nuestros filtros. Nunca le solicitaremos que nos envíe información personal sensible por email no seguro.

#### **Servicios telefónicos**

Los clientes del servicio telefónico deben presentar una identificación con foto emitida por el gobierno u otra identificación apropiada antes de que podamos analizar su información. Si usted, o cualquier persona que

usted autorizó, hace cambios en su cuenta de teléfono, Cox le enviará una notificación para confirmar que usted hizo los cambios. Si sospecha que alguien ha hecho cambios no autorizados en su cuenta, llame a Atención al cliente al número de teléfono que aparece en su factura. Si detectamos un acceso no autorizado en su cuenta le enviaremos una notificación de conformidad con la ley aplicable.

#### **POLÍTICA SOBRE MENORES**

Nuestros Servicios de suscripción están concebidos para que los use el público en general y los titulares de cuenta deben ser mayores de edad o menores emancipados. No es nuestra intención recopilar ni recopilamos deliberadamente información personal de niños menores de 13 años (según lo define la Ley de Protección de la Privacidad Online de los Menores ("COPPA")). Si piensa que su hijo nos ha divulgado información personal, contacte con Cox en mailto: [privacy@cox.com](mailto:privacy@cox.com) o [privacy@cox.com](mailto:privacy@cox.com) y eliminaremos su información personal conforme a las estipulaciones de COPPA. Tratamos todos los datos relacionados con los Servicios de suscripción de uso familiar como información del titular de la cuenta. Para ver más información sobre la protección de la privacidad de los niños haga clic en "Take Charge" <https://www.cox.com/aboutus/take-charge.html> en [cox.com](http://cox.com) o visite <https://www.ftc.gov>

#### **POLÍTICA SOBRE LOS CLIENTES DE CALIFORNIA**

Los residentes de California tienen derechos de privacidad adicionales que se detallan en nuestro Aviso de privacidad del consumidor de California [cox.com/aboutus/policies/state-privacy-notice/ca-general-privacy-notice.html](https://www.cox.com/aboutus/policies/state-privacy-notice/ca-general-privacy-notice.html)

## OTROS TÉRMINOS Y CAMBIOS EN LA POLÍTICA

Otros términos y condiciones afectan nuestras ofertas de servicio, incluidas las políticas de privacidad online para nuestros sitios web y apps, los contratos de servicio, nuestra Política de uso aceptable para el servicio de internet de alta velocidad, las tarifas y los términos de uso de nuestros sitios web y apps. Nuestra intención es que este Aviso complementa estos documentos relacionados con los Servicios de suscripción. Los cambios en nuestras ofertas de servicio o en la legislación nos llevan a introducir cambios en este Aviso y otras políticas de vez en cuando. Publicaremos cualquier cambio en Cox.com, junto con la fecha en la que entran en vigor, por lo que le recomendamos que visite el centro de avisos en nuestro sitio web periódicamente.

## NUESTRAS PRÁCTICAS DE RED

### **Servicios de Internet y email**

No leemos el contenido de sus comunicaciones online, tal como su email, a menos que esté dirigido a nosotros o que nos lo exija la ley o un proceso jurídico. No obstante, podemos retener dichas comunicaciones y compartirlas si nos vemos obligados jurídicamente a hacerlo. En las cuentas de email que proporcionamos, se escanea electrónicamente el tráfico entrante y saliente de email para identificar y filtrar posible correo no deseado (spam) y con fines de seguridad y de prevención de fraude.

Podríamos usar email para enviar mensajes transaccionales, informativos o de atención relacionados con sus Servicios de suscripción. Si lo prefiere, puede optar por no recibir emails de marketing en una dirección dada si responde al mensaje de email que recibió usando el enlace para cancelar la suscripción

(Unsubscribe) al final del email. Monitoreamos nuestra red por razones de seguridad y para prevenir casos de fraude. Podríamos contactar con usted online, incluso en las notificaciones del navegador, sobre asuntos de mantenimiento, seguridad y prevención de fraude, y para informarle de las ofertas de Cox que pudieran interesarle. Además le presentamos publicidad online en función de su ubicación, según su área geográfica general y código postal de nueve dígitos, similar al correo directo que recibe por el Correo de los Estados Unidos. Visite Publicidad basada en la ubicación en <https://www.cox.com/residential/support/opting-out-of-location-based-advertising.html>

### **Excepciones especiales**

Nos reservamos el derecho a utilizar o divulgar la Información de identificación personal si consideramos de buena fe que es necesario para: (1) cumplir con la ley o un proceso jurídico; (2) proteger nuestra red, derechos o propiedad o los de terceros; (3) responder a casos de fraude, abuso o recepción o acceso no autorizados; (4) hacer cumplir nuestras Políticas publicadas en Cox.com en <https://www.cox.com/aboutus/policies.html>; o (5) actuar en caso de una emergencia para proteger su seguridad o la de otra persona. Consulte también la siguiente sección: "Aplicación de la ley y solicitudes judiciales" a continuación. También podemos usar o divulgar la Información de identificación personal con su consentimiento, conforme a lo que se le explique en el momento de la recopilación, o de cualquier otra manera que no esté prohibida por la ley aplicable o que no contravenga este Aviso ni otros avisos nuestros en el momento de la recopilación. Además podemos divulgar o transferir Información de identificación personal en relación con o durante las negociaciones de una financiación propuesta o real de nuestra empresa, o la fusión, adquisición, venta, unión estratégica o cualquier otro tipo de adquisición o combinación empresarial, total o parcial, de los activos de Cox o en caso de una transferencia, total o parcial, de las

operaciones comerciales de Cox a otra compañía, ya sea como una empresa en funcionamiento o en un procedimiento de insolvencia, liquidación o un proceso similar (“Transacciones corporativas”).

Para obtener más información sobre nuestras prácticas de administración de redes, lea nuestras Divulgaciones de Servicios de Internet, (*Internet Services Disclosures*) en <https://www.cox.com/aboutus/policies/internet-service-disclosures.html>.

## INFORMACIÓN DE LA RED DE PROPIEDAD DEL CLIENTE

Si se suscribe al servicio telefónico de Cox o a cualquier otro servicio de Cox clasificado como “servicio de telecomunicaciones”, (*telecommunications service*), la ley federal crea ciertas protecciones de privacidad y restricciones de uso adicionales con respecto a una categoría de información conocida como “información de red exclusiva del cliente” o “CPNI”, por sus siglas en inglés, *Customer Proprietary Network Information*. CPNI se refiere a la cantidad, la configuración técnica, el tipo, el destino, la ubicación y la cantidad de su uso de un servicio de telecomunicaciones que está disponible para nosotros únicamente en virtud de nuestra relación con usted, como cliente. CPNI también incluye información en sus facturas relacionadas con su servicio telefónico. CPNI no incluye información de la lista de suscriptores, como su nombre, dirección y número de teléfono u otra información que se haya publicado en cualquier formato de directorio, o información que no lo identifique personalmente. Los ejemplos de CPNI incluyen información sobre su servicio telefónico que se encuentra en su factura telefónica mensual, las características técnicas de sus Servicios de suscripción, la clase de Servicios de suscripción a los que se suscribe sus

cargos telefónicos actuales, sus registros de facturación de servicio local y de larga distancia, los cargos de asistencia de directorio, datos de uso y registros de llamadas.

Usted tiene el derecho y nosotros la obligación de acuerdo con la ley federal de proteger la confidencialidad del CPNI. Cox no vende su CPNI, y su CPNI no se divulgará a terceros ajenos a Cox ni a nuestros afiliados, agentes, socios de empresas conjuntas, proveedores y contratistas independientes, excepto según la ley lo exija o se especifique aquí.

Podemos usar su CPNI de teléfono para ofrecer nuestros productos o servicios relacionados con las comunicaciones que pueden mejorar los productos o servicios a los que usted ya esté suscrito. A menos que nos indique lo contrario dentro de los treinta (30) días posteriores a la primera recepción de esta notificación del CPNI, también podemos utilizar su CPNI de teléfono para ofrecerle productos o servicios relacionados con las comunicaciones que se encuentran fuera de la misma categoría de los

Servicios de suscripción a los que ya esté suscrito a la que ya se suscribió. Usted puede otorgar, restringir o retirarnos el derecho a utilizar su CPNI para estos fines de mercadeo en cualquier momento en [cox.com/privacyrequest](https://www.cox.com/privacyrequest). Cuando se comunique con nosotros, es posible que le solicitemos su consentimiento para utilizar su CPNI para comercializar nuestros servicios en ese momento. Este consentimiento se aplica solo durante la duración de la llamada o de la sesión de internet. No utilizaremos su CPNI para ningún otro propósito de mercadeo sin su permiso. La restricción del uso de su CPNI no afectará sus Servicios de suscripción. Si nos contactó anteriormente para aprobar o denegar el uso de su CPNI, continuaremos cumpliendo su solicitud y no es necesario que nos contacte nuevamente.

## PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD DE LOS SUSCRIPTORES DE TELEVISIÓN POR CABLE

La privacidad de nuestros suscriptores es muy importante para nosotros y estamos comprometidos con mantener la seguridad y confidencialidad de la información de identificación personal que no sea de carácter público. Sus derechos de privacidad como usuario de nuestros servicios de televisión por cable según la legislación federal se enumeran a continuación:

1. Tal como se especificó anteriormente en la sección “Información que recopilamos y usamos”, en el transcurso de la prestación del servicio de televisión por cable recopilamos y retenemos alguna información de identificación personal sobre nuestros suscriptores para usarla en actividades comerciales legítimas relacionadas con el marketing y la prestación de servicios a través de nuestro sistema de cable, además de para finanzas, contabilidad, prevenir casos de fraude, y a efectos del sistema tributario y de franquicia. Podemos combinar la información de identificación personal que recopilamos en nuestros registros comerciales regulares con otra información suya que hayan recopilado terceros para mejorar nuestra base de datos de clientes y ayudarnos a identificar servicios que prestemos nosotros o nuestras empresas afiliadas que pudieran interesarle. Además podemos recopilar información de visualización por cualquier motivo, como por ejemplo para saber qué programas son los más populares, cuántas personas ven el programa y qué funciones del servicio de cable se usan con mayor frecuencia.
2. Excepto por su nombre y dirección, la información de identificación personal es confidencial y por esta razón no se divulgará a terceros a menos

que sea necesario para llevar a cabo una actividad comercial legítima relacionada con el servicio de cable o algún otro servicio que reciba, o para detectar el uso no autorizado de nuestros servicios. Podríamos vernos obligados a divulgar su información de identificación personal al gobierno o a terceros en cumplimiento con una ley, proceso jurídico, citación judicial, o cualquier otra orden o proceso gubernamental o jurídico. Además podemos divulgar su información de identificación personal en caso de una emergencia si determinamos que existe un peligro de muerte o de una lesión física grave o la probabilidad de una amenaza a la seguridad pública o la de un niño. Cuando nos lo permita la ley, le notificaremos antes de divulgar su información de identificación personal para que tenga la opción de consultar con un abogado si piensa que puede beneficiarle. En ciertas situaciones judiciales, se nos prohíbe notificarle sobre la divulgación de su información personal.

3. Los tipos de personas a los que se podría divulgar su información de identificación personal en el curso de las actividades de nuestro servicio de cable incluyen, entre otras, empleados, agentes, afiliados, representantes de venta, contadores, abogados, agencias de facturación y cobro, proveedores de programación y auditores. La frecuencia con la que se hace dicha divulgación varía dependiendo de las necesidades comerciales. Por ejemplo, se divulgará la información de facturación de cuentas con saldos atrasados cuando se empieza a recaudar la suma adeudada y el resto de la información según sea necesario. También podemos divulgar su nombre y domicilio de acuerdo con los fines que estipule la ley. Además los representantes designados por la autoridad de la franquicia y el personal de la FCC pueden ver el registro de quejas que mantiene el sistema y en el que se graban las quejas de los suscriptores relacionadas con la calidad de la recepción del servicio de televisión por cable. No divulgaremos información

sobre lo que ve, otros usos del servicio de cable o uso de otros servicios que le prestemos, o sobre el tipo de transacciones que hace por el sistema de cable que pueda identificarle personalmente. Seguimos las prácticas aceptadas por el sector para evitar el acceso no autorizado a la Información de identificación personal; no obstante, no podemos garantizar que estas prácticas detengan todos los intentos no autorizados para acceder, usar o divulgar Información de identificación personal.

4. Podremos retener la información anteriormente mencionada durante el tiempo que sea necesario para cumplir con los fines por los que se recopiló o para cumplir con otros requisitos comerciales, legales o fiscales y siempre y cuando no esté pendiente ninguna solicitud de acceso a dicha información de parte suya o de un proceso jurídico. Por ejemplo, los nombres, direcciones, números de teléfono, registros de facturación y de pago, y los datos de suscripción de antiguos suscriptores se retienen durante tres años como mínimo. Los suscriptores pueden ver su Información de identificación personal durante el horario laboral en nuestra oficina local si presentan una solicitud por escrito con tres días de antelación como mínimo. Estos suscriptores tendrán una oportunidad razonable de corregir cualquier error en la información. Usted también puede comprobar la exactitud de la Información de identificación personal de sus Servicios de suscripción y notificarnos de algún error, iniciando sesión en Mi cuenta en <http://www.cox.com>

5. La ley federal le permite presentar una acción civil ante un tribunal federal, además de cualquier otro remedio judicial a su disposición, si piensa que sus derechos de privacidad como suscriptor han sido vulnerados.

# AVISO ANUAL PARA LOS CLIENTES 2021

## INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE VIDEO

### Productos y servicios ofrecidos

Cox ofrece una variedad de opciones de programación de video que incluyen un nivel de servicio básico (Cox TV Starter), que contiene la mayoría de canales locales de televisión de su área y en la mayoría de las áreas, un nivel de servicio básico ampliado, (Cox TV Essential) y otros niveles y paquetes de servicios que incluyen servicios de programación de cable adicionales. Hay muchos servicios y funciones de programación de cable digital que también puede adquirir con las opciones de Cox Advanced TV o de Contour TV, que incluyen acceso a la guía de programación interactiva, canales de música digital y video por pedido (On Demand). Cox también ofrece canales *premium* individuales y servicios de pay-per-view para ver películas, deportes y otros eventos especiales. Los distintos niveles de servicio ofrecidos por Cox pueden venderse por separado o como un paquete con otros niveles; sin embargo, como requisito previo para suscribirse a cualquiera de la programación de video ofrecida, la ley exige que los clientes se suscriban al nivel de servicio básico (Cox TV Starter), que también se ofrece como un nivel independiente.

Todos los sistemas de Cox son totalmente digitales y ofrecen canales exclusivamente en formato digital encriptado. Cox ofrece a los clientes la opción de alquilar equipos, como convertidores de receptores de cable, controles remotos y/o CableCARDS™, que pueden ser necesarios para acceder a los servicios de cable con su equipo de TV. Los servicios de programación y las funcionalidades disponibles pueden variar según el

equipo de Cox u otro equipo que utilice para recibirlos. Por ejemplo, los convertidores que no están equipados con todas las funcionalidades o los convertidores avanzados que alquilamos (es decir, sin acceso a OnDemand), pueden proporcionar una selección de canales más limitada.

Visítenos en <http://www.cox.com> o llámenos al número que aparece en su factura para obtener más información sobre productos y servicios, opciones de equipos y precios en su área.

### Precios, canales y opciones de programación

Usted puede encontrar una lista completa de canales y los precios disponibles en [cox.com](http://www.cox.com) o puede llamarnos al número que aparece en su factura, para obtener una copia impresa.

### Cambios en el servicio o en los precios

Sujeto a las leyes vigentes, tenemos el derecho de cambiar nuestros servicios y precios en cualquier momento. Como cliente de Cox, usted recibirá una notificación de cambios en los servicios o precios con al menos 30 días de anticipación o de conformidad con las leyes aplicables. El aviso se puede proporcionar en o con su factura mensual, en un correo por separado, en un canal de información, como un aviso legal del periódico, como parte de este aviso anual o en algún otro formulario por escrito. También puede encontrar información adicional sobre dichas notificaciones en el sitio web de Cox.

### **Políticas de instalación y mantenimiento del servicio**

Las instalaciones estándar generalmente se hacen dentro de los 7 días hábiles. Una persona mayor de 18 años debe estar en casa durante cualquier instalación o reparación de su servicio de televisión por cable. Los empleados de Cox y los agentes de Cox deben llevar un distintivo de identificación de empleado o contratista de Cox. Cox hará todos los esfuerzos razonables para reprogramar cualquier cita de servicio perdida para un horario que sea conveniente para usted.

### **Acceso a las instalaciones del cliente**

Al solicitar el servicio, usted acepta permitir que los empleados y agentes de Cox tengan acceso a sus instalaciones en horarios razonables para inspeccionar y mantener el equipo de cable en su dirección de servicio y al finalizar el servicio, para retirar el equipo. No se considera que Cox haya abandonado un equipo que no haya recogido.

### **Mudarse**

Antes de mudarse, llámenos al número de teléfono que aparece en su factura. Esta es la mejor manera para que podamos coordinar la desconexión de su servicio y programar una instalación en su nuevo hogar, si se encuentra en nuestra área de servicio.

### **Cómo usar sus servicios de cable**

Los clientes pueden visitarnos en <http://www.cox.com> o llamarnos al número de teléfono que aparece en su factura, para obtener más información sobre el uso de su servicio de cable de Cox. (El servicio de atención al cliente está disponible por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana)

### **Facturación, cargos y tarifas**

Su factura mensual de Cox proporciona los cargos, la fecha de vencimiento, los pagos y los créditos en su cuenta; sin embargo también puede contener mensajes especiales para los clientes. Las tarifas y los cargos se pagan por adelantado una vez que se inicia el servicio. Si inicia un cambio en sus servicios, estará sujeto a la instalación y/o cargos correspondientes asociados con su nueva selección de servicio. Puede haber un cargo administrativo nominal no recurrente por cambios solicitados al nivel de servicio. Se agrega un recargo por pago atrasado a cualquier monto de factura sin pagar después de la fecha de vencimiento. Si su pago se realiza con un cheque de fondos o tarjeta de crédito que no es suficiente, es posible que se le cobre una tarifa por manejo. Puede encontrar información adicional de la facturación de Cox para su área en <http://www.cox.com> o puede llamarnos al número de teléfono que aparece en su factura.

### **Política de desconexión, reembolsos/créditos**

Se puede solicitar desconectar el servicio de cable en cualquier momento. La facturación del servicio se detendrá el día en que solicite la suspensión del servicio, sujeto a la facturación de las tarifas aplicables y los saldos pendientes de video de Cox u otros servicios. Además, los equipos que Coxle ha facilitado deben devolverse después de la desconexión del servicio o se aplicarán los cargos correspondientes.

Si su solicitud para desconectar el servicio se produce antes de que termine el período de prepago, Cox reembolsará la parte no utilizada prorrateada de los cargos y tarifas (sujeto a las compensaciones mencionadas anteriormente y a la devolución del equipo de Cox), siempre que no se vaya a realizar ningún reembolso de cargos por equipo no devuelto. Si la parte no utilizada pro-rata es inferior a \$5.00, Cox realizará el reembolso a partir de su solicitud.

Si es un cliente con garantía de precio fijo (Price Lock Guarantee) y va a cancelar antes de la duración de su período es posible que deba un cargo por cancelación anticipada (*Early Termination Fee*).

#### **Clientes de Connecticut (notificación requerida):**

##### **Crédito a la factura por interrupción de video**

Los clientes deben notificar a Cox dentro de los 30 días después de una interrupción del servicio de video, que afecte el servicio del cliente durante 24 horas consecutivas o más, para recibir un crédito en su factura.

#### **Cuentas atrasadas**

Si su servicio se suspende o se desconecta por falta de pago, requerimos el pago completo del saldo y un cargo por reactivación, además posiblemente requiera un depósito y un cargo por servicio de un mes como mínimo, antes de volver a conectar los servicios.

#### **Proceso de reclamos**

Los clientes pueden enviar a Cox los reclamos de facturación o del servicio de cable, al número de teléfono que aparece en su factura. Si cree que Cox no ha resuelto correctamente su problema, puede comunicarse con la autoridad local de franquicias. Consulte su factura mensual de cable o llame al número local de servicio de asistencia al cliente que se encuentra en su factura, para obtener la dirección de la autoridad de franquicia designada para recibir reclamos del consumidor.

Para clientes con reclamos específicos sobre subtítulos ocultos, envíe sus reclamos por escrito al contacto dedicado a la dirección que aparece en su factura para problemas de subtítulos ocultos o envíe un email a [closedcaption@cox.com](mailto:closedcaption@cox.com)

#### **Robo del servicio de cable**

La conexión no autorizada del cable o el robo de cable es un delito que se castiga con multas y/o cárcel.

#### **Herramientas de bloqueo de señal**

Si usted puede ver imágenes o escuchar el sonido de canales de alta calidad, codificados para adultos o recibe una introducción gratis de otros canales premium que Cox le notifique que está ofreciendo, y a los que usted no se suscribe o no desea recibir, puede comunicarse con el número en su factura mensual para obtener información sobre las herramientas para bloquear el canal.

#### **Calidad de imagen de la televisión**

Si usted tiene problemas con la calidad de la señal de televisión que recibe, llámenos al número de teléfono que aparece en su factura. A menudo un representante de atención al cliente de Cox puede resolver su problema por teléfono. Si esto no se puede hacer, haremos una cita para que un técnico calificado vaya a su hogar. Si, en su opinión, el técnico de servicio no corrige el problema de recepción, debe llamarnos nuevamente y revisaremos las medidas tomadas. Si continuamos sin poder resolver el problema a su entera satisfacción, explicaremos los motivos por los que no podemos resolverlo. También puede consultar su factura de cable o llamar al número de servicio de atención al cliente local que aparece en su factura, para obtener la dirección de la autoridad de franquicia que se encuentra en contacto para recibir los reclamos de los consumidores.

#### **Compatibilidad con los equipos de televisión**

Cox encripta (o "codifica") todos los canales, incluyendo los del nivel de servicio básico, para mejorar el servicio al cliente y garantizar que los servicios

se entreguen solo a los suscriptores autorizados. Los canales encriptados no se pueden ver sin un dispositivo que pueda descifrar sus señales, que puede ser una caja o convertidor de cable facilitado por Cox por un cargo mensual o un equipo con la certificación CableCARD compatible comprado en un punto de venta al público que admita la CableCARD que facilita Cox por un cargo mensual. Sin embargo, las CableCARD y los equipos de CableCARD compatibles podrían no funcionar con algunas instalaciones de fibra directa.

Si usted planea acceder a servicios de cable que nosotros codificamos o encriptamos, debe asegurarse que cualquier convertidor, equipo de navegación, televisor u otro equipo de pantalla que usted compre, sea compatible y con capacidad de funcionar con el sistema de Cox, con dispositivos de seguridad separados (CableCARD™) que debemos proporcionarle, para que su equipo acceda a los servicios encriptados entregados a través del sistema de cable de Cox, quien le brinda servicio. Los equipos vendidos en puntos de venta que están etiquetados como "listo para cable digital" están certificados para cumplir con las normas técnicas de la FCC y han completado un proceso de prueba y verificación, lo cual indica que son compatibles con la red de Cox. Sin embargo, es posible que equipos adquiridos en un mercado secundario, como los equipos usados, importados o robados, comprados a particulares o revendedores de Internet, nunca hayan sido certificados para la venta al por menor y pueden ser incompatibles o inseguros e inadecuados para la conexión con la red de Cox. Dichos equipos, incluso si son de la misma marca y número de modelo del equipo en las instalaciones del cliente, que Cox ha implementado en su red, pueden: (i) causar daños electrónicos o físicos a la red; (ii) causar interferencia con el servicio prestado a otros clientes; o (iii) poner en peligro la seguridad del sistema o ser utilizado de otra manera para facilitar ser diseñado para facilitar la recepción no autorizada de servicios de

comunicaciones, que son delitos penales y civiles. Por cualquiera y todos los motivos mencionados anteriormente, Cox se reserva el derecho de negar la conexión de cualquier equipo, que no sea un equipo certificado y compatible con CableCARD™. Si lo solicita, le proporcionaremos los parámetros técnicos necesarios para que cualquier equipo funcione con nuestras tarjetas de seguridad (CableCARD™) y nuestro sistema de cable. A menos que Cox lo autorice o proporcione, el uso de convertidores con unidades de descifrado internas o externas en un sistema de Cox, es ilegal.

Los convertidores de decodificadores, CableCARD™ y otros equipos ofrecidos por Cox y otros operadores de cable, generalmente no son intercambiables entre varias redes de sistemas de cable, porque típicamente incorporan *firmware* que es propiedad del sistema en el que se instalaron anteriormente, o son específicos del sistema y están configurados con CableCARD internas diseñadas para realizar funciones de acceso condicional en el sistema específico en el que se instalaron, o ambos. Los equipos UDCP que no puedan procesar video MPEG4 no podrán reproducir la programación de video que utiliza el formato de compresión MPEG4. Cox también puede haber implementado.

#### **CableCARDs**

Los televisores, DVR y otros dispositivos de visualización certificados y compatibles con CableCARD™ se venden con un puerto para una CableCARD™, que cuando se configura correctamente, puede descifrar canales encriptados y puede sustituir el convertidor de cable. Sin embargo, estos equipos (a menudo denominados dispositivos UDCP) generalmente solo son capaces de procesar señales "unidireccionales" y por lo tanto, pueden no tener acceso a servicios interactivos o bidireccionales ofrecidos por Cox por solicitud, como OnDemand, pay-per-view y la guía de

programación interactiva de Cox. Cox también puede haber implementado la tecnología *Switch Digital Video* (SDV) en su sistema para lograr eficiencias de ancho de banda que permitan a Cox mejorar los servicios al cliente.

SDV es un servicio bidireccional y por lo tanto, no se puede acceder a los canales convertidos con dispositivos UDCP. Sin embargo, un dispositivo especial llamado Adaptador de Sintonización (Tuning Adapter), que Cox proporciona sin costo, permitirá que algunos UDCP accedan a los canales SDV. Cox podría proporcionar dispositivos que puedan estar disponibles en el comercio minorista y que sean compatibles con los servicios de dos vías (que se etiquetan como *Tru2way*) y acceder a los servicios interactivos de Cox (incluidos los SDV) con una CableCARD u otro equipo o funcionalidad de seguridad que implemente Cox. Visite [cox.com](http://cox.com) o comuníquese con el servicio de atención al cliente de Cox para obtener más información.

#### **Acerca de esta notificación**

La información en este aviso puede cambiar en el futuro. Le enviaremos una notificación apropiada y por adelantado acerca de cualquier cambio significativo para que pueda tomar decisiones sobre sus futuras necesidades de servicio. Los clientes que reciben servicios como parte de una cuenta comercial, tarifa masiva o acuerdo similar, pueden estar sujetos a políticas o procedimientos separados de los que se han definido aquí.

# OTROS AVISOS IMPORTANTES

## **Contrato de servicio del cliente residencial**

El contrato de servicio del cliente residencial rige los términos bajo los cuales Cox le brinda los servicios de Televisión por cable, teléfono e Internet. El contrato será actualizado a partir del 1º de enero de 2020. Visite [cox.com](http://cox.com) para revisar los nuevos términos.

## **Servicios de retransmisión de telecomunicaciones (711)**

La FCC (por sus siglas en inglés, Federal Communications Commission), requiere que todas las compañías de telecomunicaciones brinden a clientes que se suscriban a servicios telefónicos, un número gratis de marcado de tres dígitos para los servicios de retransmisión de telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés). TRS es un servicio disponible para todos los clientes de Cox Voice para facilitar conversaciones telefónicas con personas que puedan tener discapacidades auditivas o de habla, a través de operadores TRS, llamados asistentes de comunicaciones (communication assistants, CA, por sus siglas en inglés).

Una llamada TRS puede ser iniciada por una persona con discapacidad auditiva o de habla, o por una persona que no tenga dicha discapacidad. Cuando una persona con discapacidad auditiva o de habla inicia una llamada TRS, la persona usa un teletipo (TTY, teletypewriter, por sus siglas en inglés) u otro equipo de teclear texto para llamar al centro de retransmisión TRS, y le proporciona al CA el número de teléfono de la parte que él o ella quiere

llamar. Luego, el/la CA hace una llamada de voz saliente a ese número. El/la CA entonces sirve como enlace para la llamada, retransmite el texto escrito de la parte llamante a voz para la parte llamada, y convierte la respuesta de voz de la persona llamada, a un mensaje de texto para la persona que llama. Este servicio no tiene costo para el usuario de TRS.

Los clientes pueden marcar convenientemente 711, para comunicarse con un/a CA, asistente de comunicaciones, en el centro TRS las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Todas las llamadas son confidenciales. Para obtener más información sobre TRS, consulte la página del consumidor de la FCC en <http://www.fcc.gov/guides/telecommunications-relay-service-trs>

## **Aviso a los clientes de California sobre sus derechos de privacidad**

La ley de California exige que proporcionemos a algunos clientes, cuando lo soliciten, cierta información sobre el intercambio de Información de identificación personal con terceros que la usan con fines de marketing directo. Podemos compartir Información de identificación personal con algunos afiliados para que la usen con fines de marketing directo. Si envía una solicitud por email a [privacy@cox.com](mailto:privacy@cox.com), le entregaremos una lista de la Información de identificación personal que podemos haber compartido con todos o algunos de estos afiliados.

A partir del 1 de enero de 2020, los consumidores de California tendrán derechos de privacidad adicionales. Para ver los detalles de las categorías de información personal que recopilamos y cómo la usamos y descubrir más sobre el derecho a “No vender mi información” de California, visite: [www.cox.com/ccpa](http://www.cox.com/ccpa)

**Política de arbitraje y renuncia a demandas colectivas**

En el Acuerdo de servicio para clientes residenciales (“RCSA”) se incluye una cláusula de renuncia a demandas colectivas y arbitraje vinculante. Le recomendamos que la lea en su totalidad. Las actualizaciones de estos acuerdos estarán disponibles en [www.cox.com/residential/home.html](http://www.cox.com/residential/home.html)

**Ley de asistencia de emergencia y socorro en casos de desastre de California: Residencial**

Clientes del servicio telefónico en California: Si sus servicios fueron interrumpidos en un condado en el que el Gobernador de California o el Presidente de los Estados Unidos ha declarado un estado de emergencia, podría ser elegible para recibir asistencia. Para encontrar más información sobre esta asistencia visite <https://www.cox.com/cadisaster>

# INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DEL USO DE SU SERVICIO DE COX DIGITAL TELEPHONE DURANTE UNCORTE DE ENERGÍA

Queremos compartirle una información importante sobre la batería de respaldo que se necesita para mantener su servicio de telefonía residencial durante un corte de energía temporal. Si una batería de respaldo de su módem no está instalada con su servicio, puede ordenar baterías de respaldo de Cox llamando al 855-324-7700 o visitando una tienda Cox. Si tiene un sistema de alarma residencial, equipos de monitoreo médico u otros equipossimilares que utilizan la línea telefónica para operar, podría necesitar equipos de energía separados para usar estos equipos durante un corte de energía además de las baterías de respaldo por cada equipo telefónico de Cox localizado en su casa. Si tiene alguna pregunta acerca de esta información o necesita nuestra asistencia, por favor contacte a la línea de atención de Cox o revise la información en [cox.com/battery](http://cox.com/battery).

Lea la Política de Baterías Módem Telefónico en español en línea en [cox.com/aboutus/policies/phone-modem-battery-policy-spanish.html](http://cox.com/aboutus/policies/phone-modem-battery-policy-spanish.html)

## **Cómo mantener el servicio telefónico durante un corte de energía**

Un adaptador de terminal multimedia incorporado (también llamado “módem telefónico”) ha sido instalado para proveer el servicio de Cox Digital Telephone en su casa. Algunos clientes cuyas casas se sirven directamente por fibra óptica podrían tener también otros equipos telefónicos de Cox en sus casas, adicional al módem telefónico. El módem telefónico y otros equipos

telefónicos de Cox funcionan con la energía de la casa, pero puede comprar una batería de respaldo para el módem telefónico para asegurar un servicio continuo durante un corte de energía. La batería de respaldo para el módem telefónico de Cox da hasta 24 horas de servicio continuo en modo de espera hasta aproximadamente 12 horas de conversación usando un teléfono alámbrico conectado directamente a la toma del módem telefónico. Por favor tome nota que los teléfonos inalámbricos requieren una fuente de poder separada de la batería de respaldo para el módem telefónico. Cox recomienda que mantenga un teléfono alámbrico para usar en caso de un corte de energía y que durante esos cortes mantenga las llamadas de no emergencia a un mínimo para prolongar la vida de cualquier batería necesaria para la operación del equipo de telefonía de Cox. Si el corte de energía dura más allá de la capacidad de las baterías que están siendo usadas, no podrá hacer o recibir llamadas (incluyendo al 911) hasta que se restaure la energía eléctrica. Para evitar la pérdida del servicio telefónico durante cortes de energía prolongados, Cox recomienda que considere comprar baterías de reserva y rotarlas con las que tiene para ayudarlas a mantener sus cargas.

## **Clientes Lifeline**

Los clientes de Lifeline podrían tener baterías de respaldo instaladas con suservicio o recibir baterías gratis por mail cuando su aplicación a Lifeline esté procesada y se determine que son elegibles. Si compra una batería antes de

que sea considerado para Lifeline recibirá un crédito de factura por el costo de la batería después de que su elegibilidad sea establecida. Los clientes de Lifeline son responsables de monitorear el estado de cualquier batería según lo discutido en esta página, pero no serán facturados cuando ellos ordenen baterías de reemplazo. Baterías de respaldo para otros equipos telefónicos de Cox podrían no estar disponibles para una autoinstalación.

#### **Otra información de instalación y mantenimiento del servicio e instalación de la batería**

Su módem telefónico necesita ser ubicado en un lugar cerca de una toma de cable para conectarse a la red de Cox. Por favor mencione cualquier necesidad especial al representante de servicio que instala el servicio. Si está instalando los servicios a través de nuestro proceso de autoinstalación, por favor asegúrese de ubicar el módem telefónico cerca de una toma de corriente en la pared y una toma eléctrica. Si tiene alguna pregunta acerca de la ubicación del módem telefónico, por favor contacte a Cox Customer Support. Si no se siente cómodo instalando su propia batería, por favor llámenos y haremos una cita; sin embargo, por favor tome nota que podría haber cargos por este servicio.

#### **Información adicional sobre la batería**

La batería de Cox tiene una garantía de un año. Si la batería falla en el transcurso de un año, sujeto a limitaciones de fabricante, contacte a Cox llamando al 855-324-7700 o visite una tienda de Cox para su reemplazo. La batería ofrecida por Cox está diseñada para coincidir directamente en su módem telefónico específico y podría no estar disponible en locales comerciales. Aunque su módem telefónico no tiene múltiples ranuras para las baterías, debe considerar comprar baterías de reserva y rotarlas para mantener sus cargas.

Si está interesado en obtener una fuente de energía alternativa para su módem telefónico de Cox u otro equipo de telefonía de Cox en uso, u otro dispositivo electrónico que podría necesitar durante un corte de energía prolongado, por favor contacte su tienda local de electrónicos o de baterías para conocer posibles opciones de fuente de poder sin interrupciones (UPS) capaces de soportar 120 VAC. Estos equipos de fuente de energía de respaldo podrían costar más de \$250.00. Cox no puede garantizar que las baterías compradas desde otras fuentes diferentes de Cox sean compatibles con el módem telefónico o con otro equipo telefónico entregado por Cox.

Las baterías para el módem telefónico de Cox y otros equipos telefónicos de Cox no pueden dar energía a otros dispositivos de comunicación externa que requieran electricidad. Esto significa que, durante el corte de energía, teléfonos inalámbricos y dispositivos de telecomunicación adaptativos usados por clientes en condición de discapacidad (los cuales requieran electricidad) pueden no estar disponibles para su uso. Si tiene un teléfono inalámbrico para el uso diario, Cox le recomienda que mantenga un teléfono alámbrico disponible para el uso durante un corte de energía. Para dispositivos adaptativos, por favor consulte al fabricante para opciones.

Es importante mantener las baterías conectadas al módem telefónico y a otros equipos telefónicos de Cox, si los hay, para mantener las baterías cargadas. Remover la batería de su lugar adecuado podría causar que pierda su carga y podría no estar disponible para hacer o recibir llamadas durante un corte de energía, incluyendo llamadas al 911. Si guarda una batería de respaldo recomendamos que la guarde en un cuarto donde la temperatura esté generalmente arriba de 41°F y debajo de 90°F. El módem telefónico debe estar conectado directamente a una toma eléctrica y no conectado a una extensión eléctrica o a una toma de corriente controlada por un interruptor

de pared. Si retira la batería del equipo telefónico donde está usándose, por favor asegúrese de retirarla y reemplazarla cuidadosamente evitando doblar los alambres en el compartimiento de la batería. Si dobla los alambres, el módem telefónico puede que no funcione con la electricidad de la batería durante un corte de energía. Si esto ocurre, debe contactar a Cox para pedir un nuevo equipo telefónico. Si encontramos que las baterías o su equipo telefónico están dañados debido al mal uso, Cox podría efectuar un cargo por el reemplazo del equipo.

#### **Información importante de responsabilidad**

El módem telefónico y cualquier otro equipo instalado por Cox requiere energía para operar adecuadamente. Usted tiene la obligación, entre otras cosas, de asegurarse que el equipo telefónico usado esté conectado a la energía eléctrica todo el tiempo, que tendrá suficiente energía de respaldo para un corte de energía eléctrico y que monitoreará regularmente todas las baterías del equipamiento telefónico, incluyendo también las de otro tipo de equipos telefónicos necesarios en hogares que utilicen fibra óptica. A excepción de los servicios potenciales o los créditos en la factura que dependen en parte de la causa y severidad de la interrupción del servicio, Cox no es responsable si experimenta una interrupción del servicio durante cortes de energía, incluyendo los fallos debido a la ausencia o insuficiencia de la energía de la batería de respaldo o a una interrupción de energía que afecte la red de Cox.

Si se descubre que Cox ha sido gravemente negligente en la instalación o desconexión de su servicio, Cox será responsable por cualquier daño directo a la propiedad o a las personas que resulten afectadas por esta grave negligencia. Bajo ninguna circunstancia Cox será responsable de daños punitivos o daños consecuentes o lucro cesante.

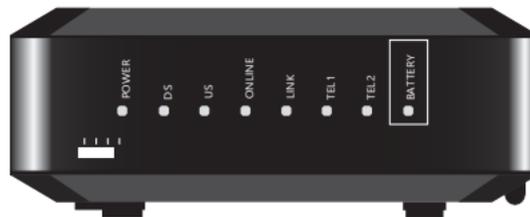
Una reproducción de audio de esta  
información puede ser escuchada llamando al 877-873-0164.

**Responsabilidad de comprar, monitorear la batería y ordenar un reemplazo** Usted es responsable de comprar una batería por cada módem telefónico y cualquier otro equipo de telefonía de Cox que esté usado y de ordenar un reemplazo de baterías cuando sea necesario. TAMBIÉN ES RESPONSABLE DE MONITOREAR LAS BATERÍAS CONECTADAS AL EQUIPO TELEFÓNICO DE COX QUE USE EN O SOBRE SU CASA Y CONTACTAR A COX CUANDO LAS BATERÍAS NECESITEN SER REEMPLAZADAS.

Por favor, visite [cox.com/battery](http://cox.com/battery) para más información de cómo monitorear la salud de las baterías usadas para su módem telefónico y otros equipos de Cox y para comprar cualquier reemplazo de baterías cuando sea necesario. También puede contactar a Cox Customer Support para más información sobre los procedimientos de monitoreo o para comprar fuentes de energía de respaldo para su servicio telefónico.

Bajo condiciones de operación normal, la mayoría de las baterías no necesitarán ser reemplazadas por varios años; sin embargo, factores como la antigüedad y la temperatura podrían impactar el rendimiento de la batería. Por lo tanto, Cox le recomienda que revise su batería regularmente. Al igual que con su alarma de incendio, debe revisar la batería del módem telefónico al menos dos veces al año. Para proteger el ambiente, Cox apoya el reciclaje de las baterías y le exhorta a consultar [cox.com/battery](http://cox.com/battery) para instrucciones de cómo reciclar sus baterías de respaldo usadas.

Su módem telefónico tiene una luz indicadora de batería en la parte delantera del equipo, el cual muestra el estatus de la batería. Por favor, visite [cox.com/battery](http://cox.com/battery) para ver una fotografía representativa de la luz indicadora de la batería y obtener información más específica acerca del estado de la batería de su módem telefónico.



**Es su responsabilidad supervisar la batería y ordenar reemplazo** Los clientes cuyos servicios de Cox Digital Telephone® son provistos por fibra a su casa, pueden tener un equipo telefónico de Cox instalado además de un módem telefónico. Si el servicio de Cox Digital Telephone® es instalado profesionalmente por un técnico de Cox y compra una batería para el módem telefónico, la batería para el equipo adicional será instalada. El técnico de Cox se asegurará de que las baterías estén funcionando, pero usted

es responsable de revisar el estado de la batería de su equipo telefónico regularmente. El equipo telefónico de Cox y la unidad de la batería de respaldo están guardados en un pequeño gabinete en el exterior de su casa. Después de abrir el gabinete (esto puede requerir un destornillador) ubique la unidad de la batería de respaldo, representada en la imagen de la derecha.

- Las luces de la parte frontal de la unidad de la batería de respaldo indican el estado de energía del equipo telefónico.
- Si la luz roja está parpadeando, por favor contacte a su representante de servicio al cliente de Cox para agendar una cita de servicio para cambiar la batería



COM21-231215 (Diciembre 2021)