

## StandUp Wireless

### Términos y condiciones de Lifeline

Por favor lea estos Términos y condiciones del servicio Lifeline de StandUp Wireless ("StandUp") cuidadosamente. StandUp Wireless es un servicio de Global Connection Inc. of America ("GLOBAL"). (StandUp y GLOBAL se pueden usar indistintamente en este documento y tendrán la misma implicación). Estos Términos y Condiciones del Servicio StandUp Wireless Lifeline son un acuerdo legalmente vinculante entre usted y StandUp Wireless y entran en vigor a partir de la activación de un servicio telefónico StandUp Wireless Lifeline, al utilizar su servicio StandUp Wireless Lifeline o después de realizar un cambio en su cuenta. Estos términos y condiciones contienen información importante sobre sus derechos legales y requieren que ciertas disputas se resuelvan a través de Arbitraje en lugar de un juicio. StandUp Wireless se reserva el derecho de cambiar o modificar cualquiera de estos Términos y Condiciones del Servicio StandUp Wireless Lifeline en cualquier momento y a su sola discreción. Cualquier cambio o modificación a estos Términos y Condiciones del Servicio StandUp Wireless Lifeline será vinculante para usted, una vez publicado en el sitio web de StandUp Wireless en [www.StandUPWireless.com](http://www.StandUPWireless.com). Debe consultar regularmente el sitio web de StandUp Wireless para conocer las actualizaciones de estos términos y condiciones.

Al inscribirse en el programa StandUp Wireless Lifeline y al usar el servicio inalámbrico StandUp, usted, el participante, reconoce y acepta los siguientes términos y condiciones:

**El Contrato de Servicio:** además de los Términos y Condiciones Generales de Servicio de StandUp Wireless y estos Términos y Condiciones de Servicio relevantes para el Programa Lifeline, hay varias partes del Acuerdo, que incluyen, pero no están limitadas a, la aplicación StandUp Wireless Lifeline. Es importante que lea detenidamente todos los términos del Acuerdo.

**Naturaleza del servicio:** El programa StandUp Wireless Lifeline está diseñado para proporcionar servicios de voz y/o banda ancha subsidiados a consumidores calificados de bajos ingresos y está financiado, en parte, por el programa Lifeline del Servicio Universal, administrado por Universal Service Administrative Company (USAC). Para calificar para la inscripción en el programa StandUp Wireless Lifeline, una persona debe cumplir con ciertos requisitos de elegibilidad. Estos requisitos se basan en la participación de una persona en un programa de asistencia federal o en el cumplimiento de ciertos requisitos de ingresos basados en las pautas de pobreza actualizadas periódicamente en el Registro Federal por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. bajo la autoridad de 42 U.S.C. 9902 (2). Este descuento se recibe cada mes en que el cliente mantiene el servicio y la elegibilidad dentro del programa StandUp Wireless Lifeline.

**Elegibilidad:** Para calificar para inscribirse en el programa StandUp Wireless Lifeline, una persona que solicita el servicio Lifeline o "solicitante" debe cumplir con los requisitos de elegibilidad específicos y tener una dirección de servicio en una ubicación donde StandUp Wireless esté autorizada para ofrecer el servicio Lifeline como un portador elegible de telecomunicaciones ("ETC") aprobado. Los requisitos de elegibilidad se basan en la participación de una persona en un programa de asistencia estatal o federal o mediante el cumplimiento de ciertos requisitos de ingresos basados en las Pautas de pobreza de ingresos definidas por la Oficina de Administración y Presupuesto.

**Proceso de solicitud:** Los solicitantes del programa StandUp Wireless Lifeline deben completar un formulario de certificación y pueden necesitar proporcionar documentación de respaldo que verifique que cumplen con los requisitos de elegibilidad para participar en el programa Lifeline y certificar bajo pena de perjurio que:

Entiendo que este servicio es un servicio prepago y debo activarlo personalmente. Para mantener mi cuenta activa, debo usar el servicio al menos una vez durante un período de 30 días completando una llamada saliente, enviando un mensaje de texto, usando mi conexión de banda ancha móvil (uso de datos), comprando un servicio adicional de la compañía, respondiendo a una llamada entrante de alguien que no sea StandUp Wireless, o respondiendo a un contacto directo de StandUp Wireless confirmando que deseo continuar recibiendo el servicio Lifeline de StandUp Wireless. Si mi servicio no se usa durante 30 días, ya no seré elegible para los beneficios de Lifeline y se suspenderá mi servicio (permitiendo solo llamadas al 911 y llamadas al centro de atención al cliente de StandUp Wireless) sujeto a un período de cura de 15 días durante el cual puedo usar el servicio (como se describió anteriormente) o contactar a StandUp Wireless para confirmar que deseo continuar recibiendo el servicio Lifeline.

Entiendo que tengo derecho a inscribirme en el servicio Lifeline utilizando métodos no electrónicos. Además, entiendo que tengo derecho a retirar este consentimiento en cualquier momento antes de la activación de mi servicio. StandUp Wireless me ha informado que puedo solicitar una copia impresa de mi contrato y las tarifas asociadas llamando al 611 usando mi servicio de StandUp Wireless.

Por la presente autorizo a la empresa a enviar mis notificaciones a través de mensajes de texto, correos electrónicos y llamadas telefónicas (mediante un sistema de marcado telefónico automático, manualmente o con mensajes de voz pregrabados / artificiales) con respecto a mi beneficio de Lifeline, mensajes de marketing y ofertas promocionales. Puedo retirar mi consentimiento para recibir algunos de estos mensajes marcando 611 desde mi número de teléfono de StandUp Wireless. La exclusión voluntaria no afectará la capacidad de StandUp Wireless de contactarme con mensajes relacionados con el programa Lifeline y / o la funcionalidad del servicio a través de los métodos que se detallan aquí.

Reconozco que estoy proporcionando la información que he incluido en esta solicitud a CGM, LLC y autorizo además a CGM, LLC a recibir y usar mi información para la verificación de la inscripción y para el propósito de mitigación del desperdicio, fraude y abuso. Además, autorizo a CGM, LLC a recibir y usar mi información histórica de inscripción de Lifeline para la verificación de inscripción y para el propósito de mitigación del desperdicio, fraude y abuso.

Si se descubre que ya estoy recibiendo un beneficio de descuento de Lifeline de otro proveedor de Lifeline, entiendo que mi beneficio actual se transferirá a StandUp Wireless. Doy mi consentimiento para la transferencia de mi beneficio de descuento Lifeline de mi proveedor Lifeline actual a StandUp Wireless.

Por la presente certifico, bajo pena de perjurio, que la información incluida en mi formulario de certificación es verdadera y correcta a lo mejor de mi conocimiento.

Acepto que mi proveedor de servicios puede darle al administrador del Programa Lifeline toda la información que estoy brindando en este formulario. Entiendo que esta información está destinada a ayudar a ejecutar el Programa Lifeline y que, si no dejo que se la entreguen al Administrador, no podré obtener los beneficios de Lifeline.

Los solicitantes que califiquen y estén inscritos en el programa StandUp Wireless Lifeline recibirán una (1) tarjeta SIM que le permitirá al usuario acceder a la red inalámbrica StandUp con un dispositivo GSM compatible. Los solicitantes en áreas seleccionadas pueden recibir un (1) dispositivo habilitado de banda ancha gratuito proporcionado por StandUp Wireless de acuerdo con su póliza de dispositivos. Todos los participantes elegibles del Programa StandUp Wireless Lifeline recibirán un servicio que cumple o excede los estándares mínimos de servicio como se describe en el Título 47, Capítulo 1, Subcapítulo B, Parte 54, Subparte E, Sección 54.408 del Código Electrónico de Regulaciones Federales cada mes mientras el solicitante permanece y mantiene la elegibilidad en el programa Lifeline. StandUp Wireless, el Verificador Nacional y/o un Administrador Estatal determinarán a su exclusivo criterio si un solicitante cumple o no con los requisitos de elegibilidad (según lo determinen USAC y/o las autoridades estatales) para participar en el Programa StandUp Wireless Lifeline. Los minutos de tiempo aire mensuales provistos por el programa StandUp Wireless Lifeline pueden variar de estado a estado como se describe en este documento o en presentaciones de tarifas inalámbricas StandUp en archivo con la Comisión de Servicios Públicos o Comisión de Utilidades Públicas u otra agencia administradora del Programa Lifeline en su estado. Llame a StandUp Wireless al 1-800-544-4441 o al 611 desde su servicio StandUp o visite nuestro sitio web en [www.StandUPWireless.com](http://www.StandUPWireless.com) para obtener más información.

**Regla de solo un descuento Lifeline por unidad económica:** El beneficio Lifeline está limitado a una unidad económica por hogar y puede consistir en una línea de teléfono fijo o un servicio inalámbrico de voz y/o banda ancha. Una unidad económica se define, a los fines del programa Lifeline, como cualquier individuo o grupo de personas que viven juntas en la misma dirección y comparten ingresos y gastos. No se permite que una unidad económica reciba beneficios Lifeline de múltiples proveedores. La violación de la regla de un beneficio por unidad económica constituye una violación de las reglas federales y dará como resultado la desinscripción del programa Lifeline y posiblemente el enjuiciamiento por parte del gobierno de los Estados Unidos.

Usted acepta que su información de identificación personal, incluido su nombre, número de teléfono y dirección, se comparta con Universal Service Administrative Company (USAC) y/o sus agentes para confirmar que ni usted ni su familia reciben más de un beneficio de Lifeline. Si usted o cualquier miembro de su unidad familiar recibe el beneficio Lifeline de cualquier otra compañía telefónica o proveedor de Internet de banda ancha, usted es responsable de notificar a su proveedor de servicio actual que ha sido aprobado para el beneficio Lifeline a través de StandUp Wireless.

**Consentimiento para la divulgación de información:** Al completar la aplicación para StandUp Wireless Lifeline, usted autoriza la divulgación de su información (incluida la información financiera) a nuestro agente designado para la administración de su servicio con StandUp Wireless. Este consentimiento sobrevive a la terminación de este Acuerdo. Además, autoriza a StandUp Wireless a discutir o acceder a información de representantes de agencias estatales o federales con respecto a su elegibilidad y participación en el programa de Asistencia Lifeline. StandUp Wireless se reserva el derecho de revisar su estado de elegibilidad en cualquier momento y requerirle que proporcione a StandUp Wireless documentación por escrito de los ingresos de su hogar o de su participación en un programa federal o programa estatal que califique.

**Base de datos Nacional de Responsabilidad de Lifeline (NLAD):** los solicitantes que soliciten los beneficios de Lifeline se enviarán automáticamente a la base de datos NLAD al inscribirse en cualquier estado que requiera el uso de la base de datos NLAD. El nombre, la dirección, la fecha de nacimiento y el número de seguro social de los solicitantes se enviarán a NLAD durante el proceso de solicitud. La dirección del solicitante será confirmada como válida. La identidad personal de los solicitantes será revisada. Los solicitantes serán evaluados para determinar si ya están recibiendo un beneficio de Lifeline a través de otro proveedor.

**Activación del servicio:** al inscribirse en el programa StandUp Wireless Lifeline, recibirá una tarjeta SIM de StandUp, entregada a su domicilio indicado en la solicitud, o si la solicitó en persona, la tarjeta SIM se le entregará en algún momento durante o después del proceso de inscripción y aprobación (el tiempo de distribución de la tarjeta SIM en relación con el proceso de aprobación varía según el estado). Inserte la tarjeta SIM proporcionada por StandUp Wireless en su dispositivo compatible y enciéndalo. Realice una llamada al 611 inmediatamente para activar el servicio con el programa StandUp Wireless Lifeline. Debe aceptar el número de teléfono que StandUp Wireless ha asignado a su cuenta en el momento de la activación y no obtendrá ningún interés de propiedad en el número que se le haya asignado. El número asignado a su cuenta de StandUp Wireless en el momento de la activación no se cambiará por ningún motivo a menos que así lo requiera un proveedor. No puede seleccionar el número asignado a su servicio de StandUp Wireless a menos que se especifique lo contrario en los Términos y condiciones generales de StandUp Wireless.

**Requisito de actividad de la cuenta:** debe realizar o responder a una llamada de voz, enviar un mensaje de texto, usar datos o comprar minutos al menos una vez durante un período de 30 días. Si no lo hace, StandUp Wireless le enviará un aviso de inactividad. Para mantener su servicio, debe realizar o contestar una llamada de voz, enviar un mensaje de texto o usar datos al menos una vez dentro de los 15 días posteriores a la notificación o ponerse en contacto con nosotros para confirmar que desea continuar recibiendo el servicio de Lifeline.

**Recertificación anual:** como participante de Lifeline, debe recertificar anualmente que usted sigue siendo elegible para el programa. Si no completa el proceso de recertificación antes de su fecha de aniversario, se le requiere a StandUp Wireless des inscribirlo del programa Lifeline.

**Mantenimiento de elegibilidad y servicio:** Recibirá el servicio Lifeline de StandUp Wireless si cumple con y verifica continuamente los requisitos de elegibilidad de Lifeline. Si StandUp Wireless cree que usted no es elegible para el servicio Lifeline, le notificaremos que su servicio Lifeline será cancelado. Tendrá 30 días para responder al aviso de terminación. Si no confirma o confirmamos de manera independiente que no es elegible, el servicio será cancelado, perderá los servicios gratuitos restantes y ya no recibirá el servicio gratuito. Si ya no califica para un descuento de Lifeline, debe notificar a StandUp Wireless dentro de los treinta (30) días posteriores a este hecho para que se le elimine del programa.

**Lifeline no es transferible:** la elegibilidad para StandUp Wireless es personal para usted. No puede transferir, a ningún tercero, ninguno de sus derechos o beneficios recibidos bajo el servicio StandUp Wireless, incluidos, entre otros, minutos de voz o datos de banda ancha recibidos en el servicio StandUp Wireless financiado por Lifeline.

**Período de servicio mensual:** el período en el que se autoriza el uso de su servicio por un período de hasta un (1) mes a partir de (i) la fecha en que se activó su cuenta de StandUp Wireless; (ii) la fecha en que realizó o recibió la transacción de servicio inicial en su cuenta de StandUp Wireless; (iii) el recibo de la asignación mensual del tiempo de uso del plan de StandUp Wireless; (iv) la compra o adición de tiempo de aire de StandUp Wireless, o (v) la fecha en que se determinó que era elegible para el plan de StandUp Wireless, lo que sea determinado de manera concluyente por StandUp Wireless a su exclusivo criterio y que concluya en la fecha de finalización del Servicio mensual. El tiempo de uso de StandUp Wireless se agregará a su

cuenta el primer día de cada Período de servicio, también conocido como su Fecha de aniversario, de acuerdo con su plan de tarifas, siempre que el suscriptor mantenga la elegibilidad para el servicio Lifeline.

**Fecha de finalización del servicio mensual:** el último día de su período de servicio mensual de StandUp Wireless, ocurre hasta un (1) mes a partir de su fecha de aniversario. Una transacción de tiempo aire puede incluir, entre otras, llamadas de voz por minuto por celular y mensajes de texto entrantes o salientes, y/o el uso de datos. La Fecha de finalización del servicio se puede calcular a partir de (i) la fecha en que se activó su cuenta de StandUp Wireless; (ii) la fecha en que realizó o recibió la transacción inicial de tiempo de aire en su cuenta de StandUp Wireless; (iii) el recibo de la asignación mensual del tiempo de aire de StandUp Wireless; (iv) la compra o la adición de una tarjeta de tiempo aire de StandUp Wireless, o (v) la fecha en que se determinó que usted es elegible para el plan StandUp Wireless Lifeline, (vi) la fecha en que su beneficio de Lifeline fue eliminado por usted o debido a la des inscripción de las reglas de Lifeline, lo que sea determinado de manera concluyente por StandUp Wireless a su exclusivo criterio.

**Tarifas de tiempo de uso, uso y tiempo de uso mensual incluido:** mientras esté inscrito en el programa StandUp Wireless Lifeline, recibirá una asignación de tiempo de uso proporcionado por el programa StandUp Wireless Lifeline. Se agregará tiempo de aire en su fecha de aniversario siempre y cuando siga siendo elegible para el programa Lifeline.

**Opciones de plan:** cada plan ofrece diferentes beneficios, características, opciones de continuación y precios. Los planes que están disponibles actualmente son:

<b>StandUp Wireless Planes de Lifeline Nacionales<sup>1</sup></b>				
<b>Nombre del Plan</b>	<b>Minutos</b>	<b>Textos</b>	<b>Datos</b>	<b>Precio</b>
Lifeline - Plan 1,000 Minutos, Textos Ilimitados y 4.5 GB	1,000	Ilimitados	4.5 GB	\$10.00 <sup>2</sup>
Lifeline - Plan Plus 1,000 Minutos, Textos Ilimitados y 4.5 GB	1,000	Ilimitados	4.5 GB	\$0.00 <sup>3</sup>
Lifeline - Plan 1,000 Minutos, Textos Ilimitados y 100 MB	1,000	Ilimitados	100 MB	\$0.00
Lifeline - Plan CA Minutos y Textos Ilimitados y 6 GB	Ilimitados	Ilimitados	6 GB	\$0.00
Lifeline - Plan CA Minutos y Textos Ilimitados y 4.5 GB	Ilimitados	Ilimitados	4.5 GB	\$0.00
Lifeline - Plan KY Minutos y Textos Ilimitados y 4.5 GB	Ilimitados	Ilimitados	4.5 GB	\$0.00
Lifeline - Plan OK Tribal Minutos y Textos Ilimitados y 6.5 GB	Ilimitados	Ilimitados	6.5 GB	\$0.00
Lifeline - Plan PR Minutos y Textos Ilimitados y 4.5 GB	Ilimitados	Ilimitados	4.5 GB	\$0.00

**Tiempo Adicional:** StandUp Wireless ofrece tiempo aire adicional para la compra. Vea a continuación los planes disponibles. No todos los planes están disponibles en todos los estados. El tiempo aire adicional es válido por 30 días a partir de la fecha de compra. El tiempo de aire está disponible para su compra en la aplicación móvil StandUp Wireless, en [www.standupwireless.com](http://www.standupwireless.com), llamando a Atención al Cliente al 1-800-544-4441 o 611 usando su servicio StandUp Wireless.

<sup>1</sup> La disponibilidad del plan depende de su estado de residencia, los fondos federales y estatales disponibles para usted, y si está recibiendo un teléfono gratis o con descuento al momento de la activación. Visite [www.standupwireless.com](http://www.standupwireless.com) o llame al 1-800-544-4441 para obtener más información.

<sup>2</sup> Los suscriptores nuevos y existentes recibirán este plan sin costo sobre una base de crédito promocional hasta el 28/2/2021. Una vez que el crédito expire, los suscriptores serán migrados al plan Lifeline - 1,000 Minutos, Textos Ilimitados y 100 MB o pueden mantener este plan por \$10 cada 30 días.

<sup>3</sup> Este plan está disponible sin costo para suscriptores nuevos y existentes en Idaho, Nebraska y Utah debido a que estos estados ofrecen fondos estatales adicionales.

<b>StandUp Wireless Opciones Adicionales de tiempo de Aire</b>			
<b>Precio<sup>4</sup></b>	<b>Minutos</b>	<b>Textos</b>	<b>Datos</b>
\$5.00	250	250	250 MB
\$10.00	0	0	1.5 GB
\$10.00	Ilimitados	Ilimitados	1 GB
\$20.00	Ilimitados	Ilimitados	3 GB
\$30.00	Ilimitados	Ilimitados	8 GB

**Derechos de terminación reservados por StandUp Wireless:** StandUp Wireless se reserva el derecho de cancelar la inscripción de cualquier cliente y/o desactivar permanentemente el servicio StandUp Wireless por fraude, tergiversación u otra mala conducta según lo determinado únicamente por StandUp Wireless. Al participar en el programa StandUp Wireless Lifeline, no se le permitirá a un cliente vender, alquilar, regalar o de ninguna otra manera permitir que otra persona use su servicio StandUp Wireless Lifeline provisto por StandUp Wireless. ES UNA VIOLACIÓN DE LAS LEYES FEDERALES Y ESTATALES VENDER O REGALAR EL SERVICIO STANDUP WIRELESS LIFELINE PROPORCIONADO A USTED POR STANDUP WIRELESS. Cualquier violación de esta prohibición será informada a las autoridades legales apropiadas para su enjuiciamiento. Además, si StandUp Wireless determina, a su exclusivo criterio, que un cliente de StandUp Wireless ha infringido estas prohibiciones, StandUp Wireless desinscribirá permanentemente al cliente del programa StandUp Wireless Lifeline, su servicio se desactivará permanentemente y la información de la cuenta del cliente se fichará permanentemente para que el cliente no se pueda volver a inscribir en el programa StandUp Wireless Lifeline en el futuro. Si tiene preguntas, inquietudes, comentarios o quejas sobre el Servicio o el programa StandUp Wireless Lifeline, sus ofertas o sus productos, comuníquese con Atención al cliente de StandUp Wireless al 1-800-544-4441 o al 611 desde su servicio StandUp Wireless. También puede comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos / Comisión de Utilidades Públicos de su estado.

**Cancelación:** Usted es libre de cancelar el Servicio en cualquier momento. Sin embargo, después de su primer uso, no recibirá reembolsos en ningún equipo, incluidos los teléfonos comprados ni los fondos no utilizados en su cuenta. Los cargos mensuales del servicio no son reembolsables. Puede cancelar su cuenta o cambiar su plan marcando 611 desde su servicio de StandUp Wireless. Perderá el acceso a su número de teléfono inmediatamente después de que su cuenta haya sido cancelada del programa Lifeline y se desactive su cuenta de StandUp Wireless.

**Preguntas o quejas no resueltas:** pueden dirigirse a su Comisión de Utilidades Públicas local o los clientes en los estados enumerados a continuación pueden dirigir preguntas o quejas no resueltas a las siguientes organizaciones: **Colorado:** Sección de Asuntos Externos, Asuntos del Consumidor: Comisión de Servicios Públicos de Colorado: 1560 Broadway, Suite 250, Colorado 80202: Teléfono 303-894-2070 o 800-456-0858 Fax 303-894-2532 o correo electrónico: dora\_puc\_complaints@state.co.us. **Georgia:** Unidad de Asuntos del Consumidor de la Comisión de Servicio Público de Georgia: 404-656-4501 o 1-800-292-5813. **Kansas:** Comisión de Kansas Corporation: Oficina de Asuntos Públicos y Protección al Consumidor: KCC-Protección al Consumidor: 1500 SW Arrowhead Road, Topeka, KS 66604 o línea gratuita 800-662-0027 o en Topeka 785-271-3140. Audición o problemas del habla TDD Kansas Relay Center 800-766-3777. **Massachusetts:** División de Consumidores de Massachusetts: Departamento de Telecomunicaciones y

División de Consumidores de Cable: 1000 Washington Street, Suite 820, Boston, MA 02118-6500: 617-988-8288 (Fax) O llamando al: 617-305-3531 1-800-392 -6066 (llamada gratuita) consumer.complaints@state.ma.us. **Pennsylvania:** Oficina de Servicios al Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos de Pennsylvania: 800-692-7380 o para el FDD PA Centro de relevo 800-682-8706 (voz) o 800-682-8786 (TTY)

## **Programa Lifeline de StandUp Wireless en California**

### **Términos y condiciones adicionales para el programa California Lifeline**

Los siguientes son los Términos y Condiciones de California Lifeline de Global Connection Inc. of America d / b / a. Todos los términos y condiciones de servicio aplicables aquí contenidos se aplican al servicio California Lifeline de la Compañía.

En California, el Programa California Lifeline es administrado por la Comisión de Servicios Públicos de California y su designado, el Administrador de California Lifeline. El programa California Lifeline es financiado por los contribuyentes de California. El programa California Lifeline está sujeto a todas las leyes federales y de California aplicables.

**Elementos de servicio inalámbrico:** El servicio California Lifeline de StandUp Wireless proporciona los siguientes elementos de servicio inalámbrico:

1. Posibilidad de realizar y recibir llamadas de voz en todas las distancias utilizando la red telefónica pública conmutada o la red sucesora.
2. Llamadas dentro de un intercambio local o sobre un área de llamadas locales equivalente o de mayor tamaño. La compañía ofrece a sus clientes de California Lifeline la capacidad de enviar y recibir llamadas de voz dentro de un área de cobertura nacional, que actualmente usa las redes inalámbricas Sprint, Verizon o T-Mobile. Las llamadas de voz nacionales no son sensibles a la distancia; un cliente no paga más por hacer una llamada de larga distancia nacional que por una llamada dentro de su área de intercambio local.

Los mapas de cobertura que muestran dónde está generalmente disponible el servicio de StandUp Wireless se pueden encontrar en nuestro sitio web en [www.standupwireless.com](http://www.standupwireless.com). Estos mapas muestran la cobertura nacional aproximada y la cobertura de roaming aplicables a nuestros planes de servicio. Estos mapas se generan utilizando metodologías y estándares generalmente aceptados para representar la cobertura exterior. Todos los mapas contendrán o vincularán a una leyenda apropiada sobre las limitaciones y/o variaciones en la cobertura inalámbrica y el uso de mapas, incluidas las limitaciones geográficas en la disponibilidad de los servicios incluidos en su plan, incluido el roaming. Estos mapas se actualizarán periódicamente según sea necesario para mantenerlos razonablemente actualizados.

3. Conexión de grado de voz a la red telefónica pública conmutada. A través de sus operadores subyacentes, la compañía ofrece a sus clientes de California Lifeline la capacidad de enviar y recibir llamadas de voz en todas las distancias domésticas (locales y de larga distancia) a través de una conexión de grado de voz inalámbrico a la red telefónica pública conmutada.
4. **Divulgaciones con respecto a la conexión de grado de voz:** Cada participante de StandUp Wireless California Lifeline tiene derecho a una conexión de grado de voz. Como tal, un participante puede finalizar el servicio sin penalidad si no se puede proporcionar una conexión de grado de voz. Además, dado que no existe un contrato de servicio, los clientes de StandUp Wireless pueden suspender el servicio en cualquier momento sin penalización.
5. **Respuesta a la notificación de falta de conexión de voz:** si, en algún momento, un participante

no recibe una conexión de voz y notifica a StandUp Wireless, la Compañía (1) restaurará de inmediato la conexión de calidad de voz, o si no es posible, (2) brinde servicio telefónico a ese participante que use tecnología diferente si la Compañía lo ofrece y el participante lo acepta; o (3) permitir que el participante suspenda el servicio sin penalidad. La Compañía se compromete a dar respuestas rápidas y efectivas a las notificaciones de los clientes.

6. Acceso ilimitado gratis al 911 / E-911. La compañía no cobra por las llamadas realizadas al 911 / E-911, ni las llamadas al 911 / E-911 utilizan los minutos disponibles. Además, el servicio 911 / E-911 está disponible para todos los servicios activados, independientemente de si hay minutos disponibles para su uso en el plan.

**Facturación:** la Compañía cumplirá con las siguientes disposiciones de facturación:

1. **Elementos de servicio:** la compañía ofrecerá al menos un plan de California Lifeline que cumpla o supere los elementos del servicio de California Lifeline y no se incluye con ningún servicio de video o datos. (Ver Horario de Tarifas)
2. **Descuento de California Lifeline:** solo los consumidores elegibles pueden inscribirse en el programa California Lifeline para recibir un descuento de California Lifeline. La Comisión de Servicios Públicos de California desarrolla los requisitos de elegibilidad para que los hogares calificados reciban el descuento de California Lifeline; los requisitos de elegibilidad actuales se pueden encontrar en línea en <http://www.cpuc.ca.gov/lifeline/> y [https://www.californialifeline.com/en/eligibility\\_requirements](https://www.californialifeline.com/en/eligibility_requirements). La Compañía aplicará el descuento aplicable de California Lifeline al plan seleccionado de cada participante. El descuento de California Lifeline está limitado a uno por hogar. Un "hogar" se define como cualquier individuo o grupo de individuos que viven juntos en la misma dirección como una unidad económica. Una "unidad económica" se define como "todas las personas adultas que contribuyen y comparten los ingresos y los gastos de un hogar". Su descuento de California Lifeline es personal y no puede transferirse a ningún tercero, incluidos los derechos o beneficios recibidos en el servicio StandUp Wireless, que incluye y no se limita a los minutos de voz recibidos con el servicio StandUp Wireless.
3. **Planes Prepagados:** La Compañía ofrecerá planes elegibles para California Lifeline en forma prepagada.
4. **No discriminación:** la compañía ofrecerá servicios con descuento de California Lifeline de forma no discriminatoria a cualquier cliente que resida dentro del territorio de servicio donde la compañía ofrece servicios minoristas de telefonía inalámbrica. La Compañía solo proporcionará descuentos de California Lifeline a los participantes que estén aprobados por el Administrador de California Lifeline.
5. **Contratos:** la Compañía no exigirá contratos de más de dos años para los participantes. La compañía ofrece un servicio de prepago y actualmente no requiere que sus clientes suscriban un contrato de servicio. Todos los términos contractuales requeridos serán comparables a los ofrecidos a los clientes minoristas de la Compañía para el mismo servicio, excepto cuando sea necesario para cumplir con las reglas de California Lifeline.
6. **Funciones adicionales y servicios mejorados:** si la compañía agrega funciones y/o servicios mejorados como parte de sus ofertas de California Lifeline, las ofertas cumplirán o superarán las normas mínimas establecidas por la CPUC. Tal como se establece en el horario de tarifas, la compañía ofrece un plan de California Lifeline que cumple o excede los elementos mínimos del servicio y no se incluye con ningún servicio de video o datos.
7. **Minutos de voz adicionales:** StandUp Wireless le notificará mediante un mensaje de texto si le quedan pocos minutos, mensajes de texto o datos. La Compañía permitirá a los participantes



comprar minutos de voz adicionales a la tarifa más baja que se ofrece a sus clientes minoristas para planes comparables con servicios y/o características similares.

8. **Finalización de los minutos asignados:** una vez completados los minutos asignados, la compañía proporcionará a los participantes la opción de comprar minutos adicionales y divulgará de forma destacada los cargos, términos y condiciones asociados con la compra de minutos adicionales.
9. **Cargo por forma de pago:** La Compañía no cobrará una tarifa a los participantes por pagar sus facturas (es decir, pagar por el servicio) en persona en efectivo, cheque u otra forma de pago. Todos los honorarios se revelan en el Horario de Tarifas, y no hay cargos por forma de pago.
10. **Sin cuota de reposición:** la Compañía no aplicará una tarifa de reabastecimiento a los participantes por los dispositivos (provistos o comprados) devueltos dentro de los tres días posteriores a la activación del servicio.
11. **Teléfonos:** La Compañía ofrecerá todos los dispositivos a los participantes sobre la misma base que los clientes minoristas de la Compañía.
12. Acceso a los servicios de retransmisión telefónica según lo previsto en Pub. Util. Código §2881 et seq. A través de su (s) transportista (es) subyacente (s), la Compañía proporcionará acceso al Servicio de Retransmisión de California para personas sordas o con discapacidad auditiva o personas con discapacidades del habla.
13. 900/976 Servicios de información. La compañía proporcionará a los participantes un bloqueo gratuito para los servicios de información 900/976 y un ajuste de facturación gratuito por única vez para los cargos relacionados con los servicios de información 900/976 incurridos inadvertida o erróneamente, o sin autorización.
14. Acceso al servicio del operador. La compañía brinda acceso a servicios de operador para sus clientes de California Lifeline proporcionales a sus clientes minoristas, a través del 611 y 411

**Divulgaciones:** la Compañía hace las siguientes divulgaciones de acuerdo con las Reglas de California Lifeline. La Compañía hace que esta información esté disponible en forma impresa durante las instancias de inscripción en persona, donde los consumidores pueden revisarlas y/o solicitar una copia; a través de su sitio web, [www.standupwireless.com](http://www.standupwireless.com); y por solicitud a través de su departamento de servicio al cliente:

1. Ofertas de planes de servicio de California LifeLine - Tarifas y honorarios. Vea la tabla de los planes de California Lifeline. Cada plan está sujeto a una tarifa de activación minorista única de \$39.00 al iniciar el servicio con la Compañía o al cambiar el servicio de otro proveedor a la Compañía. La tarifa única se cargará a la cuenta del cliente en el momento de la activación; sin embargo, si el cliente es aprobado por California Lifeline por el administrador de California Lifeline, el participante de California Lifeline puede ser elegible para recibir un descuento de \$39.00 (el fondo California Lifeline pagará no más de dos tarifas de activación (ya sea con la compañía o cualquier otro proveedor de servicios inalámbricos) por hogar por año de acuerdo con D. 17-01-032. Si la Compañía confirma durante el proceso de inscripción que el cliente ya ha recibido el servicio Lifeline de dos (2) proveedores desde el 24 de diciembre del año anterior, entonces el consumidor será responsable de la tarifa de activación de \$39. (De lo contrario, StandUp Wireless será responsable de la tarifa). Consulte también el documento de Horario de Tarifas disponible en nuestro sitio web: [www.standupwireless.com](http://www.standupwireless.com).
2. Cargos, términos y condiciones asociados con la compra de minutos adicionales. La compañía permite a los participantes de California Lifeline comprar minutos de voz adicionales a la tarifa

más baja que se ofrece a sus clientes minoristas para planes comparables con servicios y/o características similares. (Ver Horario de Tarifas)

3. 911 normas de exactitud y confiabilidad de la ubicación de los servicios de emergencia según se requiere en el elemento de servicio básico número 1.2. (D) en el Apéndice A de la Decisión 12-12-038. Su teléfono podrá realizar llamadas al 911, incluso si no tiene minutos disponibles. Los funcionarios de seguridad pública le informan que debe estar preparado para proporcionar información sobre su ubicación cuando realice una llamada al 911 u otra llamada de emergencia. El servicio inalámbrico, a diferencia de los teléfonos fijos, usa métodos menos confiables para realizar llamadas y determinar su número de teléfono y ubicación. La cobertura de la red puede verse afectada negativamente por el clima, las estructuras, los edificios, la geografía, etc. Debido a estos factores, es posible que los operadores de emergencia no puedan determinar su ubicación o su número de teléfono, o que no pueda completar una llamada. Ocasionalmente, hay personas que pueden intentar llamar al 911 en áreas donde no hay cobertura inalámbrica. Si no hay cobertura inalámbrica, su llamada al 911 puede no realizarse y debe marcar 911 desde el teléfono fijo más cercano. El servicio 911 mejorado, también conocido como E911, se basa en la tecnología GPS para obtener información de ubicación. Este servicio depende de varios factores, como las capacidades de las autoridades locales de emergencia, la capacidad GPS de su dispositivo, si su teléfono habilitado para GPS tiene el GPS encendido, y la capacidad de su dispositivo para obtener una señal satelital GPS que puede verse afectada estando en interiores, clima, etc. Incluso cuando está disponible, E911 no siempre proporciona información precisa sobre la ubicación.
4. Posibles problemas de cobertura del servicio y calidad del servicio, y consideraciones relacionadas con la seguridad cuando los dispositivos móviles se retiran del hogar y cuando hay mala recepción móvil- el servicio está sujeto a limitaciones de transmisión causadas por ciertos equipos y problemas de compatibilidad, condiciones atmosféricas, topográficas y de otro tipo, como proximidad. El servicio solo puede estar disponible cuando se encuentre dentro del alcance de una fuente de transmisión, lo cual debe tener en cuenta al salir de su área de origen. El servicio depende de las torres de radio que requieren electricidad para funcionar y podrían dejar de funcionar en caso de un corte de energía si la energía de respaldo no está disponible o se agota. Además, el servicio puede ser rechazado temporalmente, limitado, interrumpido o restringido debido a limitaciones de capacidad del sistema, migración de tecnología o limitaciones impuestas por el Portador, o debido a modificaciones de equipos, actualizaciones, reparaciones o reubicaciones u otras actividades similares necesarias o apropiadas para la operación o mejora del sistema de radiotelefonía del Portador. Ni La Compañía, ni ninguno de sus Proveedores de la red, tendrá ninguna responsabilidad por fallas del servicio, interrupciones o limitaciones del Servicio. Si el teléfono móvil es el único teléfono en su hogar, los residentes no tendrán acceso para llamar al 911 cuando se retire el teléfono de esa ubicación.
5. Acceso a servicios gratuitos 800 o similares. La Compañía ofrece a sus clientes acceso a servicios gratuitos 800 o similares. Bajo el modelo comercial de la Compañía, no hay cargos adicionales por estas llamadas. Aunque hay acceso gratuito a los servicios gratuitos 800 o similares, estas llamadas se tratan de la misma manera que las llamadas salientes regulares con respecto al uso de minutos. (Ver Horario de Tarifas).
6. Los teléfonos vendidos y distribuidos de acuerdo con la póliza de teléfonos de la empresa pueden ser renovados; Los teléfonos reacondicionados serán de calidad industrial estándar "A" o "B". Los teléfonos mejorados están disponibles para la compra.

7. Las tarjetas SIM y dispositivos de StandUp Wireless proporcionados por o comprados de nosotros están destinados para su uso en nuestras redes y en otras áreas de cobertura que podemos poner a su disposición. Sin embargo, los teléfonos móviles de StandUp son o pueden ser dispositivos móviles prepagados "desbloqueados". Los dispositivos "desbloqueados" se refieren únicamente a la desactivación del software que evitaría que intenten activar en la red de otro proveedor. Sin embargo, "desbloquear" un dispositivo no necesariamente hará que su dispositivo sea interoperable con otras redes porque un dispositivo diseñado para una red no se vuelve tecnológicamente compatible con otra red simplemente "desbloqueándolo". Si intenta utilizar la red de un proveedor diferente, su teléfono móvil de StandUp puede no tener funcionalidad completa.
8. Los cargos o tarifas asociados con el uso de los servicios del operador. La Compañía proporciona acceso a servicios de operador a todos sus clientes, California Lifeline o de otra manera, sin cargo. Aunque no se aplica ningún cargo por las llamadas realizadas por sus clientes de California Lifeline o que no pertenecen a California Lifeline para llamadas asistidas por el operador, dichas llamadas utilizan los minutos del cliente de California Lifeline u otros que realiza la llamada de asistencia de directorio. (Ver Horario de Tarifas)
9. Acceso a la asistencia de directorio local/ 411. La Compañía brinda acceso a la asistencia de directorio a todos sus clientes, California Lifeline u otros. Aunque no se cobran cargos por asistencia de directorio / llamadas al 411 realizadas por sus clientes de California Lifeline o los que no pertenecen a California Lifeline, dichas llamadas utilizan los minutos del cliente de California Lifeline u otros que hace las llamadas de asistencia de directorio. (Ver Horario de Tarifas)
10. Horario de tarifas y cargos. La Lista de tarifas y cargos de la Compañía para el servicio California Lifeline se incluye en este documento como el "Horario de tarifas".
11. Acceso gratuito e ilimitado al servicio al cliente para obtener información sobre California Lifeline, la activación del servicio, la terminación del servicio, la reparación del servicio y las consultas sobre facturas. Los clientes de California Lifeline de la Compañía tienen acceso gratuito e ilimitado al servicio al cliente de StandUp Wireless, ya sea llamando al 611 o marcando el número de servicio al cliente gratuito. Las llamadas al servicio al cliente de la Compañía no cuentan contra los minutos de voz asignados o la cantidad de llamadas del cliente de California Lifeline. (Ver Horario de Tarifas)
12. Acceso gratuito e ilimitado a representantes de servicio al cliente que dominan el mismo idioma en el que California Lifeline se comercializó y vendió originalmente. En este momento, la Compañía comercializa y vende el servicio California Lifeline en inglés y español. Por lo tanto, la Compañía ofrece operadores de servicio al cliente que hablan inglés y español a través de su departamento de servicio al cliente, al que se puede acceder tal como se describe anteriormente.
13. Acceso gratuito a servicios de bloqueo de costos o control de costos. La Compañía es un proveedor de servicios prepagados, lo que significa que los clientes pagan por su servicio por adelantado y solo pueden usar la cantidad de servicio por la que ya han pagado. Además, la compañía ofrece precios uniformes para llamadas telefónicas de larga distancia locales y nacionales. Solo se puede acceder a llamadas internacionales a través de un servicio de operador internacional y se requiere un método de pago alternativo. Por lo tanto, la naturaleza prepagada del servicio, junto con el hecho de que las llamadas de voz no son sensibles a la distancia, actúa en efecto como un servicio de bloqueo de costos. (Ver Horario de Tarifas)
14. Acceso a dos líneas telefónicas de California Lifeline para participantes del Programa de Telecomunicaciones para Sordos y Discapacitados o usuarios de teletipos. La Compañía brindará

acceso a dos líneas telefónicas con descuento de California Lifeline a participantes del Programa de Telecomunicaciones para Sordos y Discapacitados o usuarios de teletipos.

15. Acceso gratuito al Servicio de retransmisión de California a través del código de marcación abreviado 711. La Compañía brindará acceso gratuito al Servicio de retransmisión de California a través del código de marcación abreviado 711. Nota: para las llamadas al 711, solo la llamada al servicio de retransmisión 711 para personas sordas o con discapacidad del habla no contará contra los minutos del plan California Lifeline, mientras que la llamada reenviada puede contar hacia los minutos del plan correspondientes. (Ver Horario de Tarifas)
16. Acceso a Seguridad Pública N11s. Todos los planes de California Lifeline de StandUp Wireless proporcionarán acceso a los números N11 del servicio especial. D.14-01-036 requiere acceso gratuito e ilimitado a los N11 de seguridad pública (211, 311, 511, 711 y 811) para los planes elegibles de California Lifeline con 1,000 o más minutos de voz, y señala que "Los proveedores de servicios inalámbricos pueden cumplir con esta obligación ofreciendo estas funciones en planes con 1,000 minutos o más, u ofreciendo al menos un plan con minutos de voz ilimitados que cumplan con esta Decisión, y que pueden incluir texto, pero no video o datos "(consulte el Adjunto D de la Decisión). Por lo tanto, StandUp Wireless cumplirá con el Elemento de servicio inalámbrico número 19 al ofrecer su opción de plan de tarifa ilimitada de llamadas y mensajes de texto (Ver Programa de tarifas).
17. Exenciones para participantes de California Lifeline. La Comisión exime a los participantes de California Lifeline del pago de los recargos del programa de propósito público, la tarifa de usuario de la Comisión, el impuesto especial federal, el impuesto de franquicia local y el impuesto 911 de California asociado con el servicio telefónico. La Compañía cumplirá con esta exención. La Compañía entiende que la exención no altera el requisito legal para que todas las corporaciones telefónicas en California evalúen, cobren y remitan recargos de utilidad pública sobre los ingresos recaudados de los usuarios finales por servicios de telecomunicaciones interestatales que están sujetos a un recargo en cumplimiento con la Pub. Util. Código §§ 285 y 710.
18. Aviso de 30 días. La Compañía notificará con 30 días de anticipación a los participantes de California Lifeline en caso de que se retire de la prestación del Servicio de California Lifeline.

Limitación de inscripción de California Lifeline.

Período de espera de 30 días para una solicitud de inscripción para los descuentos Lifeline de California para el servicio de telefonía celular ("Congelamiento de inscripción").

Cuando un consumidor envía una solicitud de inscripción para recibir los descuentos de California Lifeline para el servicio de telefonía celular, el consumidor tiene que esperar hasta 30 días para enviar otra solicitud de inscripción. Un consumidor NO PUEDE tener múltiples solicitudes de inscripción para los descuentos de California Lifeline para el servicio de telefonía celular que va al mismo tiempo. El período de espera de 30 días finaliza cuando (1) el administrador de California Lifeline envía la decisión final de elegibilidad, (2) la solicitud de inscripción se cancela o (3) los 30 días transcurridos desde la solicitud de inscripción, lo que ocurra primero. Después de que se detiene el reloj de 30 días, un consumidor puede presentar otra solicitud de inscripción para los descuentos de California Lifeline para el servicio de telefonía celular, según corresponda. Un consumidor puede cancelar de manera independiente una solicitud de inscripción comunicándose con el Administrador de California Lifeline por teléfono al 877-858-7463 o

visitando Verificar su estado en [www.californialifeline.com](http://www.californialifeline.com). La compañía de telefonía celular también puede cancelar una solicitud de inscripción.

### Protecciones de emergencia de California

En respuesta a los devastadores incendios forestales de 2018 y 2019, el estado de California pidió a los proveedores de servicios como StandUp Wireless que implementaran medidas para ayudar a las personas afectadas por situaciones de emergencia. En la Decisión de California sobre la adopción de un programa de emergencia en caso de desastre para los clientes de proveedores de servicios de comunicación (D. 19-08-025), emitida el 23 de agosto de 2019 en Rulemaking (R.) 18-03-011, cuando un estado de emergencia es declarado por el gobernador del estado de California o el presidente de los Estados Unidos, StandUp Wireless proporcionará créditos de servicio adicionales a los clientes existentes y teléfonos a los que califiquen.

En respuesta a la Decisión 19-08-025, StandUp Wireless ha implementado un alcance continuo y continuo para asegurar que sus clientes estén al tanto de las medidas de protección al consumidor disponibles para ellos antes, durante y después de situaciones de emergencia. StandUp Wireless comunica estas protecciones de emergencia en el momento de la inscripción, anualmente como parte del Aviso anual de California que StandUp Wireless envía en conformidad con la Orden general 153, Procedimientos para la administración de la Ley de servicio telefónico universal de Moore.