

ESTE ACUERDO CONTIENE UN ACUERDO DE ARBITRAJE VINCULANTE Y CLÁUSULAS DE RENUNCIA A JUICIO POR JURADO Y DEMANDA COLECTIVA EN LA SECCIÓN 10 A CONTINUACIÓN QUE ES APLICABLE A USTED Y A NOSOTROS.

StandUp Wireless Términos y condiciones y acuerdo para arbitrar disputas y renuncia a juicio por juez o jurado

Este Acuerdo rige la prestación de los Servicios por parte de Global Connection Inc. of America con nombre comercial de StandUp Wireless ("StandUp Wireless", la "Compañía", "nosotros", "nos" o "nuestra") a usted ("su", "solicitante", "cliente", "suscriptor", "participante" o "usuario") y su uso de los Servicios y Dispositivos. Tal como se utiliza en este Acuerdo, el término: (A) "Servicios" significa telefonía de voz ("conversación"), mensajería de texto ("texto"), servicios de acceso a Internet de banda ancha ("datos") y cualquier otro servicio que le proporcione StandUp Wireless, servicios y dispositivos sujetos a descuentos federales y estatales de Lifeline y descuentos del Programa de Conectividad Asequible, y servicio inalámbrico prepago; (B) "Dispositivo" significa cualquier teléfono, teléfono inteligente, accesorio u otro dispositivo que StandUp Wireless le proporcione o venda o que usted active o use con nuestros Servicios (tenga en cuenta que ciertas funciones solo están disponibles cuando se usa un Dispositivo habilitado para voz; las tabletas proporcionadas o vendidas por StandUp Wireless no están habilitadas para voz); y (C) "Operador subyacente" significa el proveedor de servicios inalámbricos cuyas instalaciones utilizamos para brindarle servicios inalámbricos. El Acuerdo completo entre usted y StandUp Wireless consiste en:

- a. estos Términos y Condiciones, incluida la Política de Uso Aceptable y la cláusula de arbitraje vinculante;
- b. cualquier término de servicio asociado con su Plan de Servicio seleccionado;
- c. la Política de privacidad de StandUp Wireless, disponible en:
<https://StandUpwireless.com/privacy-policy>
- d. la Política de Transparencia de Banda Ancha de StandUp Wireless, disponible en
<https://StandUpwireless.com/support/consumer-information>
- e. la Política de accesibilidad inalámbrica de StandUp, disponible en
<https://standupwireless.com/accessibility-policy/> y
- f. cualquier otra política o documento incorporado aquí o aquí por referencia.

En la medida en que cualquier disposición o cláusula de estos Términos y Condiciones entre en conflicto con cualquier disposición o cláusula de nuestras políticas más específicas o una oferta de plan de servicio específica, regirán los términos de esos documentos específicos. Cualquier tarifa que hayamos presentado ante una comisión estatal es solo para fines informativos. En la

medida en que cualquier disposición de una tarifa sea incompatible con los términos del Acuerdo, se aplicarán los términos del Acuerdo y no se aplicarán los términos de la tarifa.

Es posible que se le apliquen otros términos y condiciones específicos del estado al final de este documento dependiendo de su estado de elegibilidad.

POR FAVOR LEA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DETENIDAMENTE, ya que contienen información importante sobre sus derechos y obligaciones relacionados con los Servicios y Dispositivos que le brindamos. Estos Términos y condiciones: (1) requieren el uso del arbitraje de forma individual para resolver disputas, en lugar de juicios con jurado o demandas colectivas; (2) limitan nuestra responsabilidad y los recursos disponibles para usted en caso de una disputa; (3) nos permiten cancelar, suspender, modificar o limitar sus Servicios en cualquier momento, sin previo aviso y por cualquier motivo, incluida su violación de estos Términos y condiciones; y (4) nos reservan el derecho de modificar estos Términos y condiciones en cualquier momento, a nuestro exclusivo criterio y con requisitos de notificación limitados; la mayoría de las modificaciones serán vinculantes para usted una vez publicadas en el sitio web de StandUp Wireless, que debe consultar periódicamente para obtener actualizaciones.

ESTE ACUERDO SE VUELVE EFECTIVO Y LEGALMENTE VINCULANTE PARA USTED CUANDO USTED:

(a) inicia, se inscribe o se suscribe a los Servicios; (b) usa o intenta usar los Servicios; (c) paga los Servicios; (d) actualiza o modifica los Servicios, (e) inicia cualquier aplicación, programa o software que indique que acepta este Acuerdo, o (f) acepta los Servicios o el Acuerdo a través de cualquier declaración o firma escrita, oral o electrónica. Este Acuerdo continúa hasta que usted o nosotros cancelemos sus Servicios. Debe tener 18 años o más para celebrar este Acuerdo. Cuando acepta estos Términos de servicio, declara que tiene al menos 18 años de edad y que cumple con los estándares de elegibilidad para los servicios de StandUp Wireless. Si no está de acuerdo con cualquiera de los términos o condiciones establecidos en este documento o no tiene 18 años de edad, no inicie Servicios con StandUp Wireless o comuníquese con el Servicio de atención al cliente de StandUp Wireless inmediatamente para cancelar sus Servicios marcando 611 desde su dispositivo StandUp Wireless o llamando gratis al 1-800-544-4441. Podemos rechazar solicitudes de suscripción a nuestros Servicios por cualquier motivo legal.

CONTENIDO

1. PROGRAMA FEDERAL LIFELINE
 - 1.1. Descripción del programa
 - 1.2. Proceso de solicitud
 - 1.3. Elegibilidad
 - 1.4. Regla de uno por hogar
 - 1.5. Disponibilidad
 - 1.6. Recertificación Anual
 - 1.7. Verificación de elegibilidad continua
 - 1.8. No Transferible y No cedible
 - 1.9. Activación del servicio
 - 1.10. Requisito de uso

- 1.11. Fraude y violación de las reglas de Lifeline
- 1.12. Cancelación
- 1.13. Transferencia de beneficios de Lifeline
- 1.14. Términos y condiciones suplementarios del programa LifeLine de California
 - 1.14.1. Elegibilidad e inscripción
 - 1.14.2. Términos y condiciones adicionales de California LifeLine
- 2. PROGRAMA DE CONECTIVIDAD ASEQUIBLE
 - 2.1. Descripción del programa
 - 2.2. Proceso de solicitud
 - 2.3. Elegibilidad
 - 2.3.1. Elegibilidad basada en el programa ACP
 - 2.4. Elegibilidad basada en ingresos
 - 2.5. Regla de uno por hogar
 - 2.6. Disponibilidad
 - 2.7. Recertificación Anual
 - 2.8. Verificación de elegibilidad continua
 - 2.9. No Transferible y No cedible
 - 2.10. Activación del servicio
 - 2.11. Requisito de uso
 - 2.12. Falta de pago
 - 2.13. Fraude y violación de las normas dl ACP
 - 2.14. Terminación del ACP o servicio concurrente
 - 2.15. Cancelación
 - 2.16. Transferencia de Beneficios ACP
 - 2.17. Centro de quejas del consumidor de la FCC
- 3. PLANES DE SERVICIO Y PLANES DE “RECARGA”
 - 3.1. Planes de servicio
 - 3.2. Planes “Top Up”
 - 3.3. Asignaciones de llamadas, mensajes de texto y datos
 - 3.4. Reducción de la velocidad
 - 3.5. Uso de asignaciones de voz
 - 3.6. Uso de asignaciones de datos
- 4. DISPOSITIVOS INALÁMBRICOS
 - 4.1. Opciones del dispositivo
 - 4.2. Devoluciones y reembolsos
 - 4.2.1. Garantía
 - 4.2.2. Pérdida, robo, daño o destrucción
 - 4.3. Actualizaciones de software
 - 4.4. Software, contenido y aplicaciones del dispositivo
 - 4.5. Modificaciones no autorizadas
 - 4.6. Política de desbloqueo de dispositivos
- 5. CARGOS Y PAGOS
 - 5.1. Cargos, tarifas e impuestos
 - 5.2. Facturación y Pago
 - 5.3. Capacidad crediticia
 - 5.4. Promociones y recompensas

- 5.5. Compras de terceros
- 6. CARACTERÍSTICAS, LIMITACIONES Y AVISOS DEL SERVICIO
 - 6.1. Acceso a la cuenta
 - 6.2. Llamadas y mensajes internacionales
 - 6.3. Cobertura inalámbrica
 - 6.4. Disponibilidad y calidad del servicio
 - 6.5. Seguridad y optimización del servicio
 - 6.6. Información de ubicación del dispositivo inalámbrico
 - 6.7. 911 y otros servicios de emergencia
 - 6.8. Contenido y aplicaciones de terceros
 - 6.9. Números de teléfono y portabilidad
- 7. POLÍTICA DE USO ACEPTABLE
- 8. TERMINACIÓN, SUSPENSIÓN, MODIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE SUS SERVICIOS
- 9. GARANTÍAS, RESPONSABILIDADES E INDEMNIZACIÓN
 - 9.1. Descargo de responsabilidad de garantía
 - 9.2. Limitación de responsabilidades
 - 9.3. Indemnización
- 10. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ARBITRAJE
 - 10.1. Acuerdo de arbitraje
 - 10.2. RENUNCIA A DEMANDA COLECTIVA
 - 10.3. Reclamos menores
 - 10.4. Ley Aplicable, Lugar y Jurisdicción y Procedimientos Judiciales
 - 10.5. Información del agente registrado
- 11. VARIOS
 - 11.1. Aplicación de Tarifas
 - 11.2. Consentimiento para recibir comunicaciones
 - 11.3. Modificaciones a este Acuerdo
 - 11.4. Avisos
 - 11.5. Sin beneficiarios terceros
 - 11.6. Asignación
 - 11.7. Fuerza mayor
 - 11.8. Ejecución y renuncia
 - 11.9. Duración
 - 11.10. Duración
 - 11.11. Títulos
 - 11.12. Idioma
 - 11.13. Integración
- 12. INFORMACIÓN DE CONTACTO DE SERVICIO AL CLIENTE

1. PROGRAMA FEDERAL LIFELINE

1.1. Descripción del programa

Lifeline es un programa de asistencia gubernamental respaldado por el Fondo de Servicio Universal federal y administrado por la Universal Service Administrative Company (“USAC”). El programa federal Lifeline ofrece descuentos en servicios de comunicaciones mensuales para consumidores elegibles, incluidas llamadas de voz, mensajes de texto y servicios de acceso a Internet de banda ancha. Los descuentos se aplican a las tarifas minoristas de los planes de servicio Lifeline de StandUp Wireless (que se analizan en la Sección 3) para suscriptores elegibles de StandUp Wireless. En algunos estados, el servicio Lifeline también está respaldado por descuentos disponibles de los fondos estatales de servicio universal y puede ser administrado por administradores estatales.

1.2. Proceso de solicitud

Para solicitar la inscripción en los servicios respaldados por Lifeline de StandUp Wireless, debe completar una solicitud de servicio Lifeline. La solicitud requiere que usted certifique, bajo pena de perjurio, que comprende y acepta las leyes, regulaciones y otros requisitos para recibir los servicios de Lifeline. Al completar una solicitud, usted acepta que StandUp Wireless o sus representantes lo ayuden a solicitar los servicios de Lifeline o lo hagan en su nombre y a que se divulgue cualquier información (por ejemplo, nombre, número de teléfono, dirección e información de elegibilidad) necesaria para procesar su solicitud o para la administración de los servicios de Lifeline a entidades gubernamentales federales y estatales, a la USAC u otros administradores del programa Lifeline. La falta de consentimiento resultará en la denegación de los servicios de Lifeline. Este consentimiento es continuo mientras usted sea suscriptor de StandUp Wireless Lifeline y sobrevive a cualquier terminación de este Acuerdo.

1.3. Elegibilidad

Para ser elegible para los servicios StandUp Wireless Lifeline, debe cumplir con los estándares de elegibilidad aplicables. Para el programa federal Lifeline, los estándares de elegibilidad están determinados por la regulación federal. Para los programas Lifeline específicos de cada estado, los estándares de elegibilidad los determina el organismo estatal correspondiente y varían según el estado. Estos requisitos de elegibilidad estatales y federales incluyen elegibilidad basada en programas o elegibilidad basada en ingresos. También debe tener al menos 18 años (a menos que sea un menor emancipado) y no debe figurar como dependiente en la declaración de impuestos de otra persona (a menos que tenga más de 60 años). La elegibilidad se determina cuando los solicitantes se inscriben en bases de datos de elegibilidad federales y estatales, que pueden solicitar documentación como evidencia de la elegibilidad del solicitante. La documentación aceptable la determinan la USAC y los administradores externos estatales y se le explicará cuando se solicite dicha documentación.

Elegibilidad basada en el programa:

Los suscriptores de StandUp Wireless pueden calificar para la elegibilidad basada en programas si participan en uno o más de los siguientes programas

- a) Programas aplicables a todos los suscriptores:
 - 1. Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)
 - 2. Section 8 Federal Public Housing Assistance (FPHA)
 - 3. Medicaid (no Medicare)
 - 4. Supplemental Security Income (SSI)
 - 5. Beneficio de Pensión para Veteranos y Sobrevivientes

- b) Programas adicionales aplicables a suscriptores que residen en territorios indígenas:
 - 1. Food Distribution Program on Indian Reservations (FDPIR)
 - 2. Bureau of Indian Affairs General Assistance (BIA)
 - 3. Tribally Administered Temporary Assistance for Needy Families (TANF)
 - 4. Tribal Head Start (cumpliendo con los estándares de calificación de ingresos)

Elegibilidad basada en ingresos – Puede calificar para la elegibilidad basada en ingresos si su ingreso bruto total es igual o inferior al 135 % de las pautas federales de pobreza. Las regulaciones federales definen "ingresos brutos" como todos los ingresos realmente recibidos por todos los miembros del hogar de cualquier fuente derivada, a menos que estén específicamente excluidos por el Código de Rentas Internas.

1.4. Regla de uno por hogar

Según la ley federal, solo se permite un beneficio Lifeline por hogar, que puede aplicarse al servicio inalámbrico o de línea fija. Para los fines del programa Lifeline, un hogar se define como cualquier individuo o grupo de individuos que viven juntos en la misma dirección y comparten ingresos y gastos. Son elegibles los hogares separados que viven en la misma dirección, incluidos, por ejemplo, los residentes de refugios para personas sin hogar y asilos. No se permite que un hogar reciba beneficios Lifeline de múltiples proveedores, pero el beneficio Lifeline asociado con su hogar puede transferirse de otro proveedor a StandUp Wireless.

1.5. Disponibilidad

El servicio StandUp Wireless Lifeline solo está disponible para los solicitantes que residen en las áreas en las que StandUp Wireless ha sido designado como Proveedor de Telecomunicaciones Elegible ("ETC"). Para recibir el servicio Lifeline a través de StandUp Wireless, la dirección residencial principal y permanente del solicitante debe estar dentro del área de servicio ETC de StandUp Wireless. Los solicitantes no pueden solicitar el servicio Lifeline utilizando una segunda dirección residencial o comercial. Si se muda a una nueva dirección, debe proporcionar esa nueva dirección a StandUp Wireless dentro de los 30 días posteriores a la mudanza. Visite <https://StandUpWireless.com/> para verificar si reside en el área de servicio ETC de StandUp Wireless.

1.6. Recertificación Anual

Los suscriptores de Lifeline deben volver a certificar, anualmente a partir de la fecha de inicio de su servicio, que continúan cumpliendo con los requisitos de elegibilidad y otras calificaciones para recibir los servicios de Lifeline. La recertificación es realizada o facilitada por la USAC o administradores externos estatales, pero StandUp Wireless puede enviarle mensajes de texto, SMS y correos electrónicos para recordarle que debe completar su recertificación. Si un suscriptor no completa la recertificación anual antes de la fecha límite, StandUp Wireless le notificará que se le cancelará la inscripción del programa Lifeline. Si el suscriptor no se recertifica antes de la fecha límite o ya no cumple con los requisitos de elegibilidad u otras calificaciones, se cancelará su inscripción en el programa Lifeline y el número de teléfono que estaba usando el suscriptor se podrá asignar a otro suscriptor. Para continuar utilizando los Servicios, el suscriptor puede volver a inscribirse en el Programa StandUp Wireless Lifeline, si es elegible, o elegir cualquiera de los planes prepagos disponibles en ese momento según los términos y condiciones aplicables a ese plan. Al volver a inscribirse, al suscriptor se le puede asignar un nuevo número de teléfono.

1.7. Verificación de elegibilidad continua

Debe notificar a StandUp Wireless dentro de los 30 días si por algún motivo ya no cumple con los criterios para recibir servicios Lifeline, incluso si (1) ya no cumple con los criterios de elegibilidad basados en ingresos o programas, o (2) usted o un miembro de su hogar comienza a recibir otro beneficio Lifeline. StandUp Wireless puede realizar verificaciones para verificar su elegibilidad continua para recibir el servicio Lifeline en cualquier momento. Si determinamos que ya no cumple con los criterios, cancelaremos su inscripción en el servicio Lifeline de StandUp Wireless y desactivaremos sus Servicios.

1.8. No Transferible y No cedible

La elegibilidad para StandUp Wireless es personal para usted. Según la ley federal, no puede transferir a ningún tercero ninguno de sus derechos o beneficios recibidos bajo el Servicio StandUp Wireless, incluidas, entre otras, cualquier asignación de voz, texto o datos que reciba para utilizar los Servicios StandUp Wireless. De manera similar, no puede ceder sus derechos ni delegar ninguna de sus obligaciones a ningún tercero, incluido cualquier individuo que pueda ser elegible para recibir el servicio Lifeline, sin el consentimiento previo por escrito de StandUp Wireless, y cualquier intento de cesión o delegación sin dicho consentimiento será nulo. StandUp Wireless puede asignarnos todo o parte de estos términos o sus deudas sin previo aviso.

1.9. Activación del servicio

Su servicio se activará al aprobar la solicitud enviada, completar la verificación de elegibilidad, aceptar las certificaciones, divulgaciones, términos y condiciones de inscripción y procesos de selección de planes requeridos, según corresponda.

1.10. Requisito de uso

Para mantener el servicio StandUp Wireless Lifeline, las regulaciones de la FCC exigen que, a menos que un suscriptor tenga una relación regular de facturación y pago con nosotros, el suscriptor debe usar el servicio cada 30 días. Los suscriptores pueden “usar” los Servicios mediante: (1) realizar una llamada saliente, enviar un mensaje de texto o utilizar datos; (2) comprar minutos o datos de StandUp Wireless para agregarlos al plan de servicio del suscriptor; (3) responder una llamada entrante de una persona que no sea StandUp Wireless; o (4) responder al contacto directo de StandUp Wireless y confirmar que el suscriptor desea continuar recibiendo el servicio Lifeline. Al cumplirse los 30 días de inactividad o antes, StandUp Wireless notificará a los suscriptores que si no utilizan los servicios Lifeline dentro de un período de notificación de 15 días resultará en la cancelación de su inscripción. StandUp Wireless puede enviarle mensajes, incluidos mensajes de texto/SMS y correos electrónicos, para recordarle que utilice el servicio. Si un suscriptor no responde al aviso o no utiliza el servicio antes de que finalice el período de aviso de 15 días, StandUp Wireless debe cancelar y cancelará la inscripción del suscriptor en el servicio Lifeline. En ese momento, los Servicios del suscriptor se desactivarán, excepto que el suscriptor aún podrá usar un Dispositivo habilitado para voz asociado con los Servicios para comunicarse con los servicios de emergencia del 911, siempre que esté cargado y pueda conectarse a una red inalámbrica.

1.11. Fraude y violación de las reglas de Lifeline

Lifeline es un beneficio federal y cualquier violación de las leyes y regulaciones federales o estatales de Lifeline puede resultar en multas, encarcelamiento, cancelación de la inscripción o exclusión permanente del programa. Proporcionar intencionalmente información falsa o fraudulenta para obtener o continuar recibiendo beneficios de Lifeline, violar la limitación de uno por hogar o violar o no seguir los requisitos o limitaciones de Lifeline constituye una violación de las leyes o regulaciones federales o estatales de Lifeline. StandUp Wireless puede suspenderlo o cancelar su inscripción para que no reciba el servicio respaldado por Lifeline, sin previo aviso, si sospechamos o determinamos que usted ha participado en fraude o ha violado cualquier ley o regulación de Lifeline.

1.12. Cancelación

Además de cancelar su inscripción por cualquiera de los motivos descritos anteriormente, puede solicitar su cancelación del servicio Lifeline por cualquier motivo y en cualquier momento comunicándose con el Servicio de atención al cliente de StandUp Wireless. Las solicitudes de cancelación de inscripción (incluido el nombre, el número de teléfono móvil y la información

relacionada con la identidad) se pueden realizar por teléfono (marcando 611 desde su dispositivo StandUp Wireless o llamando sin cargo al 1-800-544-4441). Al recibir una solicitud, se le cancelará la inscripción dentro de cinco (5) días hábiles. Al cancelar su inscripción en el programa Lifeline, ya no recibirá minutos, mensajes de texto ni datos gratuitos cada mes y deberá volver a calificar para el servicio Lifeline si decide inscribirse en otro plan de servicio StandUp Wireless Lifeline. Además, se puede cancelar la inscripción de un suscriptor a solicitud de una autoridad gubernamental federal o estatal.

1.13. Transferencia de beneficios de Lifeline

Puede transferir su beneficio Lifeline de otro proveedor Lifeline a StandUp Wireless o de StandUp Wireless a otro proveedor Lifeline. StandUp Wireless cumple con las reglas de la FCC con respecto a la transferencia de beneficios de Lifeline.

1.14. Términos y condiciones suplementarios del programa LifeLine de California

Solo para residentes de California: StandUp Wireless ha sido aprobado por la Comisión de Servicios Públicos de California como proveedor del programa LifeLine de California. El programa California LifeLine es administrado por la Comisión de Servicios Públicos de California (“CPUC”) y su designado, el Administrador de California LifeLine. El programa California LifeLine ofrece descuentos en el servicio a hogares elegibles de California utilizando fondos de los contribuyentes de California. Estos Términos y condiciones del programa California LifeLine se aplican a los clientes de StandUp Wireless que se suscriben al servicio California LifeLine que proporcionamos. Son complementarios y adicionales a los términos y condiciones de servicio generalmente aplicables de StandUp Wireless; Todos los términos y condiciones de servicio aplicables proporcionados en este Acuerdo se aplican a nuestro servicio California LifeLine. Si existe una discrepancia entre estos términos y condiciones complementarios y los establecidos en otras partes de este Acuerdo en lo que respecta al Servicio California LifeLine de StandUp Wireless, los términos y condiciones complementarios prevalecen. El programa California LifeLine está sujeto a todas las leyes federales y de California aplicables.

1.14.1. Elegibilidad e inscripción

- a. Elegibilidad.** Sólo los consumidores elegibles pueden inscribirse en el programa California LifeLine para recibir un descuento de California LifeLine. Los requisitos de elegibilidad actuales se pueden encontrar en línea en www.cpuc.ca.gov/lifeline y www.californialifeline.com/en/eligibility_requirements.
- b. Uno por hogar.** El descuento de California LifeLine está limitado a uno por hogar, y se puede aplicar al servicio de línea fija o inalámbrico. Un “hogar” se define como cualquier individuo o grupo de individuos que viven juntos en la misma dirección residencial como una unidad económica. Una “unidad económica” se define como “todos los individuos adultos que contribuyen y comparten los ingresos y gastos de un hogar”. Los hogares que violen este requisito perderán sus descuentos. Su descuento de California LifeLine es personal para usted y no se puede transferir a ningún tercero, incluidos los derechos

o beneficios recibidos como resultado del descuento. Puede transferir su descuento de California LifeLine de un proveedor a otro siempre que su hogar no tenga más de un descuento de California LifeLine. Es posible que se le cobren las tarifas minoristas si elige mantener activo su servicio con StandUp Wireless.

- c. **Participantes del programa de telecomunicaciones sordos y discapacitados y usuarios de teletipos.** StandUp Wireless brindará acceso a dos líneas telefónicas con descuento de California LifeLine a participantes del Programa de Telecomunicaciones sordos y discapacitados o a usuarios de teletipos.

Al pasar por el proceso de inscripción, los solicitantes del programa LifeLine de California pueden solicitar recibir las instrucciones para el formulario de solicitud correspondiente en Braille (solo en inglés) o cualquier instrucción y el formulario de solicitud en letra grande.

- d. **Período de espera de solicitud de inscripción de 30 días.** Cuando envía una solicitud de inscripción para recibir los descuentos de California LifeLine para el servicio inalámbrico móvil, debe esperar hasta treinta (30) días para enviar otra solicitud de inscripción. Tiene prohibido tener varias solicitudes de inscripción para el descuento de California LifeLine para el servicio inalámbrico móvil pendientes al mismo tiempo. El período de espera de 30 días finaliza cuando ocurra lo primero entre: (1) el administrador de California LifeLine envía la decisión final de elegibilidad, (2) se cancela la solicitud de inscripción o (3) han pasado 30 días desde la solicitud de inscripción. Después de los 30 días, puede enviar otra solicitud de inscripción para los descuentos de California LifeLine, según corresponda. Puede cancelar de forma independiente una solicitud de inscripción comunicándose con el administrador de California LifeLine por teléfono al 877-858-7463 o visitando Verifique su estado en www.californialifeline.com. StandUp Wireless también puede cancelar solicitudes de inscripción llamando a Servicio al Cliente al 1-800-544-4441.

- e. **Aprobación.** StandUp Wireless buscará la aprobación de todas las solicitudes de California LifeLine con el Administrador de California LifeLine. Mientras la solicitud de inscripción esté pendiente, los solicitantes de California LifeLine recibirán un dispositivo y una asignación complementaria de llamadas, mensajes de texto y datos para usar con los servicios StandUp Wireless. Cuando StandUp Wireless reciba una notificación de aprobación y verificación de elegibilidad del Administrador de LifeLine de California, notificará al solicitante sobre la aprobación y verificación de elegibilidad e iniciará los servicios LifeLine.

- f. **Fecha de vigencia.** La fecha de vigencia de los beneficios de California LifeLine será la fecha de aprobación y la fecha de activación del servicio, la que sea posterior. Los beneficios de LifeLine se aplicarán a la cuenta del cliente en la fecha de entrada en vigor.

- g. **Denegaciones e inelegibilidad.** Si un solicitante de los servicios de California LifeLine no es aprobado por el Administrador de California Lifeline, la Compañía notificará al

solicitante que no es elegible para los servicios de California LifeLine y se le ofrecerán servicios que no son de LifeLine a las tarifas minoristas de la Compañía que no son de LifeLine. Si un cliente ya ha sido aprobado para los servicios de California LifeLine pero luego se determina que no es elegible para el programa California LifeLine, se eliminará al cliente del programa y se cancelará el servicio.

- h. Cancelación y no uso.** Si StandUp Wireless recibe una solicitud de un cliente para cancelar su inscripción en el programa California LifeLine, la Compañía cancelará la inscripción del cliente dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la solicitud. Si un cliente de StandUp Wireless no ha utilizado un servicio por el cual no se cobra una tarifa mensual durante un período de 30 días, la Compañía le proporcionará al cliente un aviso claro y fácilmente comprensible de que la falta de uso del servicio por parte del cliente dentro de los 15 días siguientes el aviso resultará en la cancelación de la inscripción debido a la falta de uso del servicio. Si el cliente no utiliza el servicio dentro de los 15 días posteriores a la notificación, el cliente será eliminado del programa California LifeLine y el servicio se cancelará.
- i. Cargo de activación.** A todos los clientes de StandUp Wireless California se les puede cobrar un cargo de activación de \$39.00 por nuestro procesamiento de la documentación de solicitud inicial y la activación del Dispositivo. Si se impone el cargo, los clientes tendrán la opción de pagar el cargo de activación en un solo pago o en cuotas mensuales iguales sin intereses por un período no mayor a doce (12) meses. Sin embargo, si el cliente no paga parte o la totalidad del cargo de activación de California LifeLine según un cronograma de pago diferido de manera oportuna, StandUp Wireless puede cobrar un cargo por pago atrasado. Los suscriptores elegibles de California LifeLine también pueden ser elegibles para una exención de la tarifa de activación, financiada por el programa California LifeLine y limitada a no más de dos activaciones de servicios inalámbricos (ya sea con StandUp Wireless u otro proveedor de servicios inalámbricos) por hogar por período continuo de doce meses. Se pueden aplicar exenciones cuando el participante de California LifeLine: (i) establece el servicio telefónico inalámbrico de California LifeLine por primera vez; y (ii) cambia de un proveedor de servicios telefónicos de California LifeLine, ya sea fijo o inalámbrico, a un proveedor de servicios telefónicos inalámbricos de California LifeLine. La elegibilidad para una exención está sujeta a la confirmación de elegibilidad por parte del administrador del programa California LifeLine. El cargo de activación no se aplicará para actualizaciones o reemplazos de dispositivos.

1.14.2. Términos y condiciones adicionales de California LifeLine

- a. Área de servicio y conexión de nivel de voz.** StandUp Wireless ofrece a sus clientes de California LifeLine la posibilidad de enviar y recibir llamadas nacionales locales y de larga distancia nacional de voz dentro del área de cobertura nacional de nuestros proveedores subyacentes sin cargo adicional por minuto para llamadas de larga distancia nacional a través de una conexión inalámbrica de voz a la red telefónica

pública conmutada (“PSTN”). Si, en cualquier momento, un participante no recibe una conexión de voz y notifica a StandUp Wireless, la Compañía: (1) restaurará de inmediato la conexión de voz o, si no es posible, (2) brindará servicio telefónico a ese participante utilizando tecnología diferente si la ofrece StandUp Wireless y si el participante está de acuerdo; o (3) permitir que el participante interrumpa el servicio dentro de los 14 días posteriores a la activación del servicio sin incurrir en cargos por cancelación anticipada. StandUp Wireless se compromete a brindar respuestas rápidas y efectivas a las notificaciones de los clientes. En caso de que cancele su servicio porque no puede obtener acceso de voz a la PSTN, StandUp Wireless le proporcionará un reembolso completo de los depósitos y cargos de conexión del servicio aplicables. (StandUp Wireless no cobra cargos de conexión de servicio ni depósitos.)

- b. Planes de servicio.** StandUp Wireless ofrecerá planes de servicio elegibles para California LifeLine en forma prepaga. StandUp Wireless no impondrá verificaciones de crédito ni requerirá depósitos ni compromisos contractuales. Como cliente de California LifeLine, puede seleccionar entre nuestros planes de servicio StandUp Wireless California LifeLine según su uso esperado por mes. Los planes de servicio minorista StandUp Wireless con asignaciones adicionales de llamadas, mensajes de texto y datos están disponibles para complementar las asignaciones del plan de servicio California LifeLine Service. Más información sobre la compra de datos de banda ancha adicionales y las tarifas, cargos, términos o condiciones aplicables asociados con la compra están disponibles en línea, en <https://StandUpwireless.com/top-up/>. Las Asignaciones del Plan de Servicio LifeLine no utilizadas vencen el último día de su ciclo mensual y no se transferirán al siguiente ciclo mensual a menos que el Plan de Servicio lo indique específicamente. Las asignaciones del plan de servicio Pay-As-You-Go vencen treinta (30) días después de su activación. No es necesario que compre un plan de servicio combinado con video, datos y/u otros servicios para recibir un descuento de California LifeLine. Sin embargo, hay planes de servicio combinados disponibles y usted puede optar por adquirir dichos planes de servicio por una tarifa adicional. StandUp Wireless ofrece al menos un plan California LifeLine que cumple o supera los elementos del servicio California LifeLine y no incluye video, datos ni ningún otro servicio. Los planes de servicio StandUp Wireless California LifeLine están disponibles en línea, en <https://standupwireless.com/lifeline/plans/>
- c. Descuento de California LifeLine.** StandUp Wireless aplicará el descuento aplicable de California LifeLine al plan seleccionado de cada participante.
- d. No discriminación.** StandUp Wireless 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. StandUp Wireless solo proporcionará descuentos de California LifeLine a los participantes que estén aprobados por el administrador de California LifeLine.

- e. **Contratos.** StandUp Wireless ofrece su servicio California LifeLine de forma prepaga sin cargos por exceso y actualmente no requiere que sus clientes celebren un contrato de servicio. Todos los términos del contrato requeridos serán comparables a los ofrecidos a los clientes minoristas de StandUp Wireless para el mismo servicio y/o dispositivo, excepto cuando sea necesario para cumplir con las reglas de California LifeLine.
- f. **Funciones adicionales y servicios mejorados.** Si StandUp Wireless agrega funciones y/o servicios mejorados como parte de sus ofertas de California LifeLine, las ofertas cumplirán o superarán los estándares mínimos establecidos por la CPUC.
- g. **Uso de minutos asignados.** Para los planes de servicio que no tienen asignaciones de minutos de conversación ilimitadas, StandUp Wireless suspenderá el servicio de voz del cliente cuando se utilicen todos los minutos asignados, excepto las llamadas a los servicios de emergencia 911 y al servicio de atención al cliente 611, que son ilimitadas sin costo adicional. Para los clientes con planes de servicio con minutos de voz ilimitados, StandUp Wireless se reserva el derecho de suspender el servicio de voz al final del ciclo de facturación del cliente, después de que se haya proporcionado el aviso adecuado, si el cliente tiene un gran volumen de uso de minutos de conversación.
- h. **Minutos de voz adicionales.** StandUp Wireless permitirá a los participantes comprar asignaciones de minutos de conversación adicionales a la tarifa más baja que se ofrece a sus clientes minoristas para planes comparables con servicios y/o características similares.
- i. **Forma de pago de la tarifa.** StandUp Wireless no cobra ningún cargo adicional a los participantes según el método de pago que utilizan para pagar sus facturas (por ejemplo, efectivo, cheque o alguna otra forma de pago).
- j. **Dispositivos.** StandUp Wireless proporcionará a los participantes de California un nuevo dispositivo sin cargo. De lo contrario, StandUp Wireless ofrecerá todos los Dispositivos a los participantes de la misma manera que los clientes minoristas de la Compañía. Los dispositivos California LifeLine gratuitos de StandUp Wireless pueden ser reacondicionados. Los Dispositivos StandUp Wireless están diseñados para activarse en las redes de nuestros Operadores Subyacentes y en otras áreas de cobertura que podamos poner a su disposición. Los participantes que opten por cambiar de proveedor podrán utilizar sus Dispositivos con un proveedor que utilice la misma tecnología de red subyacente. Los representantes de StandUp Wireless lo ayudarán a determinar sus opciones en ese momento.
- k. **Reembolso de la tarifa de conexión del servicio.** Los clientes de StandUp Wireless California LifeLine pueden cancelar su servicio en cualquier momento sin penalización. StandUp Wireless no cobra cargos por cancelación anticipada. Si cancela sus servicios StandUp Wireless dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la activación,

excluyendo los días festivos nacionales, le reembolsaremos el monto total de cualquier tarifa de conexión del servicio. (StandUp Wireless no cobra tarifas de conexión de servicio ni cobra depósitos.)

l. Devoluciones del dispositivo. StandUp Wireless no cobrará una tarifa de reposición a los participantes de California LifeLine por los Dispositivos devueltos dentro de los tres (3) días posteriores a la activación del servicio.

m. Tipos de llamadas. Los suscriptores de StandUp Wireless pueden acceder a los siguientes tipos de llamadas de la siguiente manera:

- **411 Asistencia de directorio:** Si bien no hay ningún cargo monetario por las llamadas de asistencia de directorio, se deducirán unidades de los suscriptores por dichas llamadas.
- **611 Servicio al Cliente:** Los suscriptores de StandUp Wireless California LifeLine tendrán acceso gratuito e ilimitado al 611 para obtener información sobre California LifeLine, activación y terminación del servicio, reparación del servicio y consultas sobre facturas. Las llamadas al 611 no tienen costo alguno y no cuentan para los minutos de voz asignados al participante ni para la cantidad de llamadas.
- **711 Servicio de retransmisión:** Las llamadas al centro de servicio de retransmisión 711 se proporcionan sin cargo y no se contabilizarán en los minutos del plan California LifeLine, aunque la llamada retransmitida en sí resultará en la correspondiente disminución de unidades.
- **911 Servicio de emergencia:** Los suscriptores de StandUp Wireless California LifeLine recibirán un auricular compatible con 911/E911 y las llamadas a los servicios de emergencia 911 siempre se brindan sin cargo y sin disminución de unidades, independientemente de la activación del servicio o la disponibilidad de unidades.
- **Números N11:** Seguridad pública, los números N11 (211, 311, 511, 711 y 811) serán compatibles para los suscriptores de California LifeLine sin cargo monetario. Las unidades para llamadas a estos números no se deducirán del saldo disponible del suscriptor.
- **Servicios de Operador:** Life Wireless brinda acceso a servicios de operador para sus suscriptores de California LifeLine en proporción a los disponibles para sus clientes minoristas. Las llamadas a servicios de operadora decrementarán unidades, pero no se aplicará ninguna tarifa al suscriptor.
- **Servicio de pago por llamada:** Los suscriptores de StandUp Wireless California LifeLine tendrán bloqueo gratuito para los servicios de información 900/976 y un ajuste de facturación único y gratuito para los cargos relacionados con el servicio de información 900/976 incurridos de forma inadvertida, errónea o sin autorización.
- **Números gratuitos:** No hay ningún cargo adicional por llamadas a números gratuitos, pero se deducirán unidades para dichas llamadas del saldo de unidades disponible de los suscriptores.

- n. Atención al cliente.** Los clientes de StandUp Wireless California LifeLine reciben acceso gratuito e ilimitado al servicio de atención al cliente de StandUp Wireless, con representantes que hablan con fluidez el mismo idioma en el que StandUp Wireless comercializó y vendió originalmente su servicio California LifeLine, ya sea marcando 611 o marcando el número gratuito de atención al cliente de StandUp Wireless. En este momento, StandUp Wireless solo comercializa y vende el servicio California LifeLine en inglés y español y, por lo tanto, solo ofrece representantes de servicio al cliente que hablan inglés y español. Los clientes pueden llamar para obtener información sobre California LifeLine, activación y terminación del servicio, servicios de reparación y consultas sobre facturación.
- o. Servicios de operador.** StandUp Wireless brinda acceso a servicios de operador para sus clientes de California LifeLine en proporción a sus clientes minoristas. StandUp Wireless brinda acceso a servicios de operador para sus suscriptores de California LifeLine proporcionales a los disponibles para sus clientes minoristas. Las llamadas a servicios de operadora decrementarán unidades, pero no se aplicará ninguna tarifa al suscriptor.
- p. Asistencia de directorio local/acceso al 411.** StandUp Wireless brinda acceso a asistencia de directorio local y al 411 para sus clientes. StandUp Wireless brinda acceso a asistencia de directorio local/acceso al 411 para sus suscriptores de California LifeLine en proporción a aquellos disponibles para sus clientes minoristas. Las llamadas a servicios de operadora decrementarán unidades, pero no se aplicará ninguna tarifa al suscriptor.
- q. Acceso a servicios gratuitos 800 o similares a 800.** StandUp Wireless brinda a los clientes acceso a servicios gratuitos 800 o similares a 800. StandUp Wireless brinda acceso a servicios gratuitos 800 o similares a 800 para sus suscriptores de California LifeLine en proporción a los disponibles para sus clientes minoristas. Las llamadas a servicios de operadora decrementarán unidades, pero no se aplicará ninguna tarifa al suscriptor.
- r. Servicios de bloqueo y control.** StandUp Wireless ofrece su servicio California LifeLine de forma prepaga, lo que significa que los clientes pagan por su servicio por adelantado y pueden utilizar sólo la cantidad de servicio por el que ya han pagado. Además, StandUp Wireless ofrece precios uniformes para llamadas telefónicas de larga distancia locales y nacionales. Las llamadas internacionales entrantes se facturan con la misma tarifa que las llamadas nacionales. La naturaleza prepaga del servicio y la fijación uniforme de precios locales y de larga distancia sirven efectivamente como un servicio de bloqueo. Las tarifas internacionales completas se pueden encontrar en <https://StandUpwireless.com/international-calling/>.

- s. **Acceso gratuito al servicio de retransmisión de California.** StandUp Wireless brinda acceso gratuito al Servicio de Retransmisión de California para personas sordas o con problemas de audición o personas con discapacidades del habla a través del código de marcación abreviado 711.
- t. **Acceso a Seguridad Pública N11.** StandUp Wireless brindará acceso a los números N11 de seguridad pública, incluidos 211, 311, 511, 711, 811 y 911. Todos los planes elegibles de California LifeLine de StandUp Wireless también brindarán acceso gratuito e ilimitado a los números N11 de seguridad pública específicos (211, 311, 511, 711). y 811).
- u. **Precisión y confiabilidad de la ubicación del 911 u otro servicio de emergencia.** Los funcionarios de seguridad pública recomiendan que al realizar llamadas al 911 u otras llamadas de emergencia, siempre debe estar preparado para proporcionar información de su ubicación. A diferencia de los teléfonos fijos tradicionales, varios factores pueden afectar la capacidad de los operadores del 911 para identificar su número de teléfono o la ubicación desde donde llama, incluyendo, por ejemplo, su ubicación cuando llama, si su dispositivo está habilitado para GPS y el calibre del equipo de un proveedor de emergencia local. En algunas circunstancias, una llamada de emergencia puede dirigirse a un despachador de patrulla estatal o a un recurso alternativo establecido por los proveedores de servicios de emergencia locales. El 911 mejorado (“E911”), cuando lo habilitan las autoridades de emergencia locales, utiliza tecnología GPS para establecer la ubicación de la persona que llama, pero depende de una serie de factores, como las prestaciones de las autoridades de emergencia locales, las prestaciones del GPS de su teléfono, si su teléfono con GPS está encendido y las prestaciones de su teléfono para obtener una señal de satélite GPS. Incluso cuando está disponible, el E911 no siempre proporciona información de ubicación precisa. Para obtener información adicional sobre el 911, revise la Sección 6.7.
- v. **Consideraciones relacionadas con la seguridad con el servicio inalámbrico.** A diferencia de los teléfonos fijos tradicionales, los dispositivos inalámbricos se pueden retirar del hogar. Si un Dispositivo es el único teléfono en su hogar, los residentes no podrán llamar a los servicios de emergencia del 911 cuando se retire el teléfono de esa ubicación. Además, si su dispositivo no puede adquirir señal debido a una mala recepción móvil, es posible que no pueda completar las llamadas de emergencia al 911. Tampoco podrá comunicarse con el 911 si su dispositivo no está cargado. En esos casos, debe marcar el 911 desde el teléfono fijo más cercano. Algunos teléfonos tienen una función de seguridad que impide el uso del teclado después de marcar el 911. En tales casos, debe seguir las indicaciones de voz al interactuar con proveedores de servicios de emergencia que emplean sistemas interactivos de respuesta de voz para filtrar las llamadas. Para obtener información adicional sobre el 911, revise la Sección 6.7.
- w. **Posibles problemas de cobertura y calidad del servicio.** El servicio está sujeto a limitaciones de transmisión causadas por ciertos equipos y problemas de

compatibilidad, así como por condiciones climáticas y atmosféricas, topografía y estructuras. El servicio solo puede estar disponible cuando esté dentro del alcance de una fuente de transmisión, lo cual debe tener en cuenta al salir de su área local. El servicio depende de torres de radio que requieren electricidad para funcionar. StandUp Wireless y nuestros proveedores subyacentes cuentan con sistemas de energía de respaldo para sistemas y componentes de red, de acuerdo con los requisitos federales y estatales, pero el servicio aún puede estar limitado o no estar disponible en caso de un corte de energía si la energía de respaldo no está disponible o está agotada. Además, el servicio puede ser rechazado, limitado, interrumpido o restringido temporalmente debido a limitaciones de capacidad del sistema, migración de tecnología o limitaciones impuestas por nuestros Operadores Subyacentes, o debido a modificaciones, actualizaciones, reparaciones, reubicaciones de equipos u otras actividades similares necesarias o adecuadas para la operación o mejora de las redes inalámbricas de nuestros Operadores Subyacentes. Ni StandUp Wireless ni sus operadores subyacentes tendrán responsabilidad alguna por fallas, interrupciones o limitaciones del servicio. Para obtener información adicional sobre la cobertura del servicio y la calidad del servicio, revise las Secciones 6.3 y 6.4.

- x. **Exenciones para los participantes de California LifeLine.** La CPUC exime a los participantes de California LifeLine del pago de recargos del programa de propósito público, la tarifa de usuario de la CPUC, el impuesto especial federal, el impuesto de franquicia local y el impuesto 911 de California asociado con el servicio telefónico. StandUp Wireless cumplirá con esta exención. StandUp Wireless evaluará impuestos, recargos, tarifas de usuario, impuestos especiales federales, impuestos de franquicia locales e impuestos 911 de California solo sobre la cantidad que los participantes pagan por sus Servicios. Además, esta exención no altera el requisito legal para que todas las corporaciones telefónicas en California evalúen, cobren y remitan recargos para fines públicos sobre los ingresos recaudados de los usuarios finales por servicios de telecomunicaciones intraestatales que están sujetos a recargos de conformidad con la Pub. Util. Code §§ 285 y 710.

- y. **Aviso de 30 días.** StandUp Wireless proporcionará a sus participantes de LifeLine de California un aviso de 30 días en caso de que deje de ofrecer el servicio LifeLine en California.

Preguntas, inquietudes, comentarios y quejas de California LifeLine. Si tiene alguna pregunta, inquietud, comentario o queja sobre los servicios California LifeLine de StandUp Wireless, comuníquese con nosotros al 1-800-544-4441. También puede comunicarse con la CPUC en línea en www.cpuc.ca.gov por teléfono marcando el 1-800-848-5580 o por escrito a la Comisión de Servicios Públicos de California, 505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102.

2. PROGRAMA DE CONECTIVIDAD ASEQUIBLE

2.1. Descripción del programa

El Programa de Conectividad Asequible (ACP) es un programa de asistencia gubernamental administrado por la Compañía Administrativa del Servicio Universal (USAC). El Programa de Conectividad Asequible (ACP, por su sigla en inglés) ofrece a los hogares elegibles un descuento en servicio de banda ancha y dispositivos conectados. Actualmente, la ACP ofrece descuentos de hasta \$30 por hogar elegible en el servicio mensual de acceso a Internet de banda ancha (o hasta \$75 por hogar elegible en territorios indígenas). Los hogares elegibles también pueden recibir un descuento único de hasta \$100 para comprar una computadora portátil, una computadora de escritorio o una tableta de proveedores participantes si contribuyen con más de \$10 y menos de \$50 al precio de compra. Los descuentos se aplican a las tarifas minoristas de los planes de servicio de StandUp Wireless (que se analizan en la Sección 3) para suscriptores elegibles de StandUp Wireless.

2.2. Proceso de solicitud

Para solicitar la inscripción en los servicios compatibles con ACP de StandUp Wireless, debe completar una solicitud de servicio ACP. La solicitud requiere que certifique, bajo pena de perjurio, que comprende y acepta las leyes, regulaciones y otros requisitos para recibir servicios de ACP. Al enviar una solicitud, usted acepta que StandUp Wireless o sus representantes lo ayuden a solicitar los servicios de ACP o lo hagan en su nombre y a que se divulgue la información necesaria (por ejemplo, nombre, número de teléfono, dirección e información de elegibilidad) para procesar su solicitud o para la administración de servicios de la ACP a entidades del gobierno federal, o USAC. La falta de consentimiento resultará en la denegación de los servicios del ACP.

Este consentimiento es válido mientras usted sea suscriptor de ACP de StandUp Wireless y continúa después de la terminación de este Acuerdo. StandUp Wireless aborda el uso de datos de los suscriptores y los derechos de privacidad de los suscriptores en detalle en su Política de Privacidad, disponible en <https://StandUpwireless.com/privacy-policy>. La Política de Privacidad de StandUp Wireless se incorpora a este Acuerdo mediante esta referencia.

2.3. Elegibilidad

Debe cumplir con los estándares de elegibilidad aplicables para ser elegible para los servicios ACP de StandUp Wireless. Los estándares de elegibilidad del ACP están determinados por las leyes y regulaciones federales. Estos requisitos de elegibilidad incluyen elegibilidad basada en programas o elegibilidad basada en ingresos. También debe tener al menos 18 años (a menos que sea un menor emancipado) y no debe figurar como dependiente en la declaración de impuestos de otra persona (a menos que tenga más de 60 años).

La elegibilidad se determina cuando los solicitantes se inscriben en bases de datos de elegibilidad, que pueden solicitar documentación como evidencia de la elegibilidad del solicitante. La documentación aceptable la determinan la USAC y administradores externos y se le explicará cuando se solicite dicha documentación.

2.3.1. Elegibilidad basada en el programa ACP

Los suscriptores de StandUp Wireless pueden calificar para la elegibilidad basada en el programa ACP si participan en uno o más de los siguientes programas:

- a) Programas aplicables a todos los suscriptores:
 - 1. Programa Lifeline
 - 2. Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)
 - 3. Federal Public Housing Assistance (FPHA)
 - 4. Medicaid (not Medicare)
 - 5. Supplemental Security Income (SSI)
 - 6. Beneficios de Pensión para Veteranos y Sobrevivientes
 - 7. Beca Federal Pell en el año de concesión actual
 - 8. Programa de almuerzos escolares gratuitos o de precio reducido o programa de desayunos escolares, incluso en escuelas con provisión de elegibilidad comunitaria del Departamento de Agricultura de EE. UU.
 - 9. Special Supplemental Nutritional Program for Women, Infants and Children (WIC)

- b) Programas adicionales aplicables a suscriptores que residen en territorios indígenas.:
 - 1. Food Distribution Program on Indian Reservations (FDPIR)
 - 2. Bureau of Indian Affairs General Assistance (BIA)
 - 3. Tribally Administered Temporary Assistance for Needy Families (TANF)
 - 4. Tribal Head Start (cumplir con los estándares de calificación de ingresos)

2.4. Elegibilidad basada en ingresos

Puede calificar para el ACP según sus ingresos (elegibilidad basada en ingresos) si su ingreso bruto total es igual o inferior al 200 % de las pautas federales de pobreza. Visite el sitio web de elegibilidad de la USAC para obtener más detalles. Las regulaciones federales definen "ingresos brutos" como todos los ingresos realmente recibidos por todos los miembros del hogar de cualquier fuente derivada, a menos que estén específicamente excluidos por el Código de Rentas Internas.

2.5. Regla de uno por hogar

Según la ley federal, solo se permite un beneficio ACP por hogar, que puede aplicarse al servicio inalámbrico o de línea fija. Para efectos del ACP, un hogar se define como cualquier individuo o

grupo de individuos que viven juntos en la misma dirección y comparten ingresos y gastos. Son elegibles los hogares separados que viven en la misma dirección, incluidos, por ejemplo, los residentes de refugios para personas sin hogar y asilos. No se permite que un hogar reciba beneficios del ACP de múltiples proveedores, pero el beneficio del ACP asociado con su hogar puede transferirse de otro proveedor a StandUp Wireless, sujeto a ciertas restricciones.

2.6. Disponibilidad

Para recibir el servicio ACP a través de StandUp Wireless, la dirección residencial principal y permanente del solicitante debe estar dentro del área de servicio de StandUp Wireless. Los solicitantes no pueden solicitar el servicio ACP utilizando una segunda dirección residencial o comercial. Si se muda a una nueva dirección, debe proporcionar esa nueva dirección a StandUp Wireless dentro de los 30 días posteriores a la mudanza. Visite <https://StandUpwireless.com/> para verificar si reside en el área de servicio de StandUp Wireless.

2.7. Recertificación Anual

Los suscriptores del ACP deben recertificar, anualmente (una vez por año calendario), que continúan cumpliendo con los requisitos de elegibilidad y otras calificaciones para recibir los servicios del ACP. La USAC realiza o facilita la recertificación, pero StandUp Wireless puede enviarle mensajes de texto y otras comunicaciones para recordarle que debe completar su recertificación. Si un suscriptor no completa la recertificación anual antes de la fecha límite, StandUp Wireless le notificará que se le dará de baja del ACP. Si el suscriptor no se recertifica antes de la fecha límite o ya no cumple con los requisitos de elegibilidad u otras calificaciones, se cancelará su inscripción en el ACP y el número de teléfono que estaba usando el suscriptor se podrá asignar a otro suscriptor. Para continuar utilizando los Servicios, el suscriptor puede volver a inscribirse en el ACP de StandUp Wireless, si es elegible, o elegir cualquiera de los planes prepagos disponibles en ese momento según los términos y condiciones aplicables a ese plan. Al volver a inscribirse, al suscriptor se le puede asignar un nuevo número de teléfono.

2.8. Verificación de elegibilidad continua

Debe notificar a StandUp Wireless dentro de los 30 días si por algún motivo ya no cumple con los criterios para recibir servicios del ACP, incluso si (1) ya no cumple con los criterios de elegibilidad basados en ingresos o programas, o (2) usted o un miembro de su hogar comienza a recibir otro beneficio ACP. StandUp Wireless puede realizar verificaciones para verificar su elegibilidad continua para recibir el servicio ACP en cualquier momento. Si determinamos que ya no cumple con los criterios, cancelaremos su inscripción en el servicio ACP de StandUp Wireless y desactivaremos sus Servicios.

2.9. No Transferible y No cedible

La elegibilidad para los servicios de StandUp Wireless es personal para usted. Según la ley federal, no puede transferir a ningún tercero ninguno de sus derechos o beneficios recibidos

bajo el Servicio StandUp Wireless, incluidas, entre otras, cualquier asignación de voz, texto o datos que reciba para utilizar los Servicios StandUp Wireless. De manera similar, no puede ceder sus derechos ni delegar ninguna de sus obligaciones a ningún tercero, incluido cualquier individuo que pueda ser elegible para recibir el servicio ACP, sin el consentimiento previo por escrito de StandUp Wireless, y cualquier intento de cesión o delegación sin dicho consentimiento será nulo. StandUp Wireless puede asignarnos todo o parte de estos términos o sus deudas sin previo aviso.

2.10. Activación del servicio

Su servicio se activa al aprobar el envío del formulario de solicitud y completar los procesos de verificación de elegibilidad, inscripción y selección de plan, según corresponda.

2.11. Requisito de uso

Para mantener el servicio ACP de StandUp Wireless, las regulaciones de la FCC exigen que, a menos que un suscriptor tenga una relación regular de facturación y pago con nosotros, el suscriptor debe usar el servicio cada 30 días. Los suscriptores pueden “usar” los Servicios al: (1) completar una llamada saliente, enviar un mensaje de texto o usar datos con un dispositivo compatible; (2) comprar minutos o datos de StandUp Wireless para agregarlos al plan de servicio del suscriptor; (3) responder una llamada entrante de una persona que no sea StandUp Wireless; o (4) responder al contacto directo de StandUp Wireless y confirmar que el suscriptor desea continuar recibiendo el servicio ACP. **Tenga en cuenta que si recibe un servicio de solo datos, es posible que las disposiciones de “uso” de mensajes de texto o llamadas no se apliquen.** Los dispositivos conectados compatibles con ACP (por ejemplo, tabletas con descuento) no admiten llamadas ni mensajes de texto y no admitirán llamadas ni mensajes de texto tradicionales a través de la red celular. Al cumplir 30 días sin uso o antes, StandUp Wireless notificará a los suscriptores que si no utilizan los servicios de ACP dentro de un período de notificación de 15 días resultará en la cancelación de su inscripción. StandUp Wireless también puede enviar mensajes de texto/SMS y de correo electrónico recordando al suscriptor que utilice el servicio. Si un suscriptor no responde al aviso o no utiliza el servicio antes del final del período de aviso de 15 días, StandUp Wireless debe cancelar y cancelará la inscripción del suscriptor en el ACP. En ese momento, los Servicios del suscriptor se desactivarán, excepto que el suscriptor aún podrá usar un Dispositivo habilitado para voz asociado con los Servicios para comunicarse con los servicios de emergencia del 911, siempre que esté cargado y pueda conectarse a una red inalámbrica.

2.12. Falta de pago

StandUp Wireless puede ofrecer servicios inalámbricos prepagos y pospagos. Para servicios pospago, StandUp Wireless puede desconectar el servicio respaldado por ACP del suscriptor después de noventa (90) días consecutivos de falta de pago. A los noventa (90) días de falta de pago o antes, StandUp Wireless puede notificar a los suscriptores que la falta de pago resultará en la cancelación de su inscripción. StandUp Wireless también puede enviar mensajes de texto

para recordarle al suscriptor que pague por su servicio respaldado por ACP. Si no se realiza el pago, los Servicios del suscriptor se desactivarán, excepto que el suscriptor aún podrá usar un Dispositivo habilitado para voz asociado con los Servicios para comunicarse con los servicios de emergencia del 911, siempre que esté cargado y pueda conectarse a una red inalámbrica. Consulte también la Sección 5 a continuación, con respecto a los términos de cargos y pagos de StandUp Wireless.

2.13. Fraude y violación de las normas dl ACP

El ACP es un beneficio federal y cualquier violación de las leyes y regulaciones del ACP puede resultar en multas, encarcelamiento, cancelación de la inscripción o exclusión permanente del programa. Proporcionar intencionalmente información falsa o fraudulenta para obtener o continuar recibiendo beneficios del ACP, violar la limitación de uno por hogar o violar o no seguir los requisitos o limitaciones del ACP constituye una violación de las leyes o regulaciones federales del ACP. StandUp Wireless puede suspenderlo o cancelar su inscripción para que no reciba servicios respaldados por ACP, sin previo aviso, si sospechamos o determinamos que usted ha participado en fraude o ha violado cualquier ley o reglamento del ACP.

2.14. Terminación del ACP o servicio concurrente

El suscriptor estará sujeto a las tarifas sin descuento y a los Términos y condiciones generales de StandUp Wireless si el ACP finaliza, si el suscriptor transfiere su beneficio a otro proveedor pero continúa recibiendo el servicio de StandUp Wireless, o al cancelar su inscripción en el ACP.

Si la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) cancela la financiación del ACP (o si los fondos para la ACP se agotan), StandUp Wireless notificará al suscriptor. En ese caso, el suscriptor tendrá la opción de suscribirse a los servicios de StandUp Wireless a tarifas estándar, como se describe en la Sección 5 a continuación; o cancelar sus servicios con StandUp Wireless por completo.

2.15. Cancelación

Además de cancelar su inscripción por cualquiera de los motivos descritos en estos Términos y condiciones, puede solicitar su cancelación del servicio ACP por cualquier motivo y en cualquier momento comunicándose con el Servicio de atención al cliente de StandUp Wireless. Las solicitudes de cancelación de inscripción (incluido el nombre, el número de teléfono móvil y la información relacionada con la identidad) se pueden realizar por teléfono (marcando 611 desde su dispositivo StandUp Wireless (cuando corresponda) o llamando sin cargo al 1-800-544-4441). Al recibir una solicitud, se le cancelará la inscripción dentro de dos (2) días hábiles. Al cancelar su inscripción en el programa ACP, ya no recibirá minutos, mensajes de texto ni datos gratuitos cada mes y deberá volver a calificar para el servicio ACP si elige suscribirse en otro plan de servicio ACP de StandUp Wireless. Además, se puede cancelar la inscripción de un suscriptor a solicitud de una autoridad del gobierno federal.

2.16. Transferencia de Beneficios ACP

Puede transferir su beneficio de ACP de otro proveedor de ACP a StandUp Wireless o de StandUp Wireless a otro proveedor de ACP. StandUp Wireless cumple con las reglas de la FCC con respecto a la transferencia de beneficios de ACP. El efecto de una transferencia de beneficios ACP es que el beneficio ACP del suscriptor se aplicará al servicio ACP de StandUp Wireless y ya no se aplicará al servicio del antiguo proveedor de servicios ACP del suscriptor. Los suscriptores que transfieran los beneficios de ACP a StandUp Wireless pueden estar sujetos a las tarifas sin descuento de su antiguo proveedor de ACP como resultado de la transferencia si el suscriptor elige mantener el servicio de ese proveedor. Las reglas de ACP limitan a los suscriptores a una transacción de transferencia de beneficios de ACP por mes de servicio, con excepciones limitadas para situaciones en las que un suscriptor busca revertir una transferencia de beneficios no autorizada o no puede recibir el servicio de un proveedor específico.

2.17. Centro de quejas del consumidor de la FCC

Además de los recursos descritos en la Sección 12 de estos Términos y condiciones, los suscriptores con quejas relacionadas con los servicios ACP de StandUp Wireless pueden presentar una queja a través del Centro de quejas del consumidor de la FCC. El Centro de quejas del consumidor de la FCC está disponible en: <https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us>.

3. PLANES DE SERVICIO Y PLANES DE “RECARGA”

3.1. Planes de servicio

Salvo que se describa lo contrario en este Acuerdo, debe estar inscrito en un Plan de Servicio para utilizar nuestros Servicios. Las descripciones del plan de servicio de StandUp Wireless, incluidas las tarifas y las asignaciones de llamadas, mensajes de texto y datos asociados (colectivamente, "Asignaciones"), están disponibles en el sitio web de StandUp Wireless en <https://StandUpwireless.com/>. La disponibilidad, las tarifas y las asignaciones del plan de servicio pueden variar según el estado y están sujetas a cambios en cualquier momento. Es posible que no sea elegible para ciertos planes de servicio o tarifas. Sujeto a disponibilidad y compatibilidad del dispositivo, ciertos paquetes de planes de servicio pueden incluir el servicio iPass, que proporciona conectividad a Internet con punto de acceso Wi-Fi y acceso a datos, además de las asignaciones ya incluidas en su plan de servicio. Los planes de servicio que incluyen asignaciones de minutos de voz incluyen identificador de llamadas, correo de voz, llamada en espera y llamadas entre tres. Los descuentos de ACP y Lifeline se aplican automáticamente a la tarifa minorista del Plan de Servicio que seleccione y usted debe pagar cualquier copago adicional. Los planes de servicio no son reembolsables, no se pueden transferir a ningún tercero (incluida otra cuenta o cliente de StandUp Wireless) y no se pueden cambiar ni revender. Sin perjuicio de lo anterior, StandUp Wireless puede, de vez en cuando,

ofrecer reembolsos a su exclusivo criterio. Los nuevos suscriptores seleccionan un Plan de Servicio al inscribirse y los suscriptores existentes pueden comunicarse con Servicio al Cliente para cambiar su Plan de Servicio marcando 611 desde su dispositivo StandUp Wireless o llamando gratis al 1-800-544-4441. Los cambios en el plan de servicio generalmente entran en vigencia al comienzo de la siguiente fecha de renovación de servicio mensual.

3.2. Planes “Top Up”

Los suscriptores de servicio inalámbrico de StandUp Wireless pueden comprar planes “Top Up” para recibir asignaciones de llamadas, mensajes de texto y datos llamando al Servicio al cliente de StandUp Wireless marcando 1-800-544-4441 o 611 desde su dispositivo StandUp Wireless. Los planes “Top Up”, que incluyen tarifas y asignaciones de llamadas, mensajes de texto y datos asociados, están disponibles en el sitio web de StandUp Wireless en <https://StandUpwireless.com/>. La disponibilidad, las tarifas y las asignaciones del plan " Top Up" pueden variar según el estado y están sujetas a cambios en cualquier momento. Los planes “Top Up” no son reembolsables, no se pueden transferir a ningún tercero (incluida otra cuenta o cliente de StandUp Wireless) y no se pueden cambiar ni revender. Sin perjuicio de lo anterior, StandUp Wireless puede, de vez en cuando, proporcionar reembolsos a su exclusivo criterio.

3.3. Asignaciones de llamadas, mensajes de texto y datos

Las asignaciones de llamadas, mensajes de texto y datos no tienen valor en efectivo, no son reembolsables, no pueden transferirse a ningún tercero (incluida otra cuenta o cliente de StandUp Wireless) y no pueden intercambiarse, revenderse, canjearse ni sustituirse por efectivo mercancía, o servicios. Si cancela su servicio, perderá el derecho y no tendrá derecho a un reembolso total o parcial por las Asignaciones no utilizadas. Sin perjuicio de lo anterior, StandUp Wireless puede, de vez en cuando, proporcionar reembolsos a su exclusivo criterio. Si utiliza su asignación completa de llamadas, mensajes de texto o datos antes del inicio de un nuevo ciclo mensual, el Servicio asociado con esa asignación se suspenderá por el resto del ciclo mensual, excepto que podrá continuar comunicándose con los servicios de emergencia antes de marcando 911 y Servicios al Cliente de StandUp Wireless marcando 1-800-544-4441 o 611. Pueden ocurrir suspensiones mientras usted realiza llamadas, comunicaciones de texto o uso de datos, en cuyo caso, StandUp Wireless no es responsable de ningún costo, pérdida o daño causado por dichas interrupciones, incluido el restablecimiento de las comunicaciones. Puede consultar los saldos de su Asignación en cualquier momento sin cargo marcando 611 desde su dispositivo StandUp Wireless o llamando al 1-800-544-4441. Usted es responsable de todo uso de las Asignaciones, independientemente de quién use o posea su Dispositivo y de si el Dispositivo se usa con su consentimiento o conocimiento. Las Asignaciones del Plan de Servicio no utilizadas, incluidas las Asignaciones Top Up, vencen el último día de su ciclo mensual y no se transferirán al siguiente ciclo mensual a menos que el Plan de Servicio lo establezca específicamente.

3.4. Reducción de la velocidad

StandUp Wireless puede ofrecer planes con datos a velocidades limitadas. Después de utilizar cualquier asignación de datos de alta velocidad, las velocidades se reducirán al equivalente de 512 kbps hasta el final de su ciclo de facturación. A los suscriptores que consuman 20 GB adicionales de datos a una velocidad de 512 kbps, la velocidad se reducirá aún más a 128 kbps hasta el final del ciclo de facturación. Puedes actualizar tu plan en cualquier momento a un plan con una asignación de datos de alta velocidad más alta, o puedes agregar una recarga de datos a tu cuenta en cualquier momento. Esta asignación incluida estará disponible hasta su uso o durante 30 días a partir de la fecha de compra, lo que ocurra primero. Es posible que note cambios en el rendimiento de ciertas aplicaciones cuando está en uso limitado. Usted es responsable de toda la actividad de datos hacia y desde su dispositivo, independientemente de quién inicie la actividad. Algunos consejos para conservar su uso de datos: (1) Utilice Wi-Fi siempre que sea posible; (2) Descargue música al dispositivo para usarla sin conexión y evite los servicios de transmisión de música como Pandora cuando no esté usando Wi-Fi; (3) Transmita videos como YouTube y Netflix solo cuando use Wi-Fi. De lo contrario, puede descargar el video a su dispositivo mientras usa Wi-Fi para verlo más tarde sin conexión.

3.5. Uso de asignaciones de voz

Todas las llamadas de voz entrantes y salientes en su Dispositivo, independientemente de si la llamada se realiza en la red de nuestro operador subyacente o en roaming, utilizan asignaciones de minutos de conversación, incluidas las llamadas a números gratuitos, pero excluyendo las llamadas de emergencia al 911, las llamadas de servicio al cliente de StandUp Wireless a 611 y 1-800-544-4441, y otras llamadas especificadas en este documento. El tiempo de llamada se mide en incrementos de un minuto, con un tiempo mínimo por llamada de un (1) minuto. Los minutos parciales de uso se redondean al siguiente minuto completo al final de cada llamada. StandUp Wireless no permite llamadas gratuitas a otros suscriptores de StandUp Wireless. Las llamadas salientes comienzan en el momento en que usted inicia una llamada y las llamadas entrantes comienzan en el momento en que se establece la conexión de señal de la persona que llama con nuestras instalaciones. Las llamadas finalizan después de que usted o la otra parte finalicen la llamada, pero no hasta que recibamos una señal de que la llamada se ha desconectado. La información sobre la duración de las llamadas que se muestra en su Dispositivo puede no ser precisa para calcular el uso de las asignaciones de voz. Para llamadas simultáneas (llamadas entrantes en espera y llamadas entre tres), se pueden deducir minutos de conversación por cada llamada. El tiempo de llamada puede incluir el tiempo en que está sonando, llamadas incompletas, llamadas sin respuesta, llamadas con señal de ocupado, tiempo de depósito y recuperación del correo de voz y tiempo para procesar transferencias de llamadas. Las llamadas que comienzan durante un ciclo mensual y terminan en otro ciclo mensual generalmente se deducen de las asignaciones de llamadas del ciclo mensual inicial. No se otorga crédito ni reembolso por llamadas interrumpidas.

3.6. Uso de asignaciones de datos

Todo el uso de datos que ocurre a través de su Dispositivo inalámbrico (excepto el uso de datos que ocurre cuando su Dispositivo está conectado a iPass Wi-Fi incluido con su paquete de Plan de Servicio o Wi-Fi proporcionado por un tercero que no es parte de su Plan de Servicio) se deducirá de su asignación de datos, incluido todo el uso activo y pasivo, independientemente de quién inicie el uso y de si las transmisiones de datos son exitosas o no. Todo el uso de datos se calcula en incrementos de kilobytes completos y el uso real se redondea al siguiente incremento de kilobytes completos al final de cada sesión de datos. El uso de datos puede ocurrir siempre que su Dispositivo esté conectado a la red de nuestro Operador Subyacente o en roaming y transmitiendo datos, incluidos, entre otros: (a) enviar, recibir o descargar cualquier tipo de contenido, incluidos correos electrónicos, documentos, archivos, imágenes, mensajes MMS y cualquier otro contenido, (b) acceder a sitios web, (c) descargar y usar aplicaciones, (d) transmitir contenido, o (e) solicitar actualizaciones de software. El uso de datos también puede ocurrir debido al funcionamiento normal del software utilizado por la red y/o su dispositivo, incluido (i) para el acceso, transporte y enrutamiento de datos en la red de nuestro Operador Subyacente, (ii) de descargas parciales o interrumpidas y solicitudes de reenvío causadas por errores de red o cuando cancela o intenta cancelar una transmisión, y (iii) de intentos fallidos de acceder a sitios web o utilizar aplicaciones. Algunas aplicaciones, contenidos, programas y software que usted descarga o que vienen preinstalados en su Dispositivo envían y reciben transmisiones de datos regularmente cuando su Dispositivo está encendido para funcionar correctamente, sin que usted inicie las transmisiones. Por ejemplo, las aplicaciones que brindan información en tiempo real, servicios basados en la ubicación o sincronización con servicios en la nube envían y reciben información actualizada de manera frecuente o continua para que esté disponible para usted cuando desee acceder a ella. Además, cualquier anuncio o mensaje o dato relacionado con el anunciante entregado a su Dispositivo, incluso si se entrega a una aplicación, y cualquier mensaje o contenido que se inicie en respuesta a un anuncio, utiliza datos. Según varios factores (por ejemplo, la aplicación específica, el rendimiento de la red, etc.), el uso de datos puede variar ampliamente, incluso para la misma actividad. Las estimaciones del uso de datos (por ejemplo, el tamaño de los archivos descargables) no necesariamente serán un predictor preciso del uso real. Para evitar el uso involuntario de datos, debe conectar su dispositivo a Wi-Fi proporcionado por terceros cuando esté disponible y sea compatible con su dispositivo o apagar su dispositivo cuando no esté en uso.

4. DISPOSITIVOS INALÁMBRICOS

4.1. Opciones del dispositivo

Al inscribirse en el servicio de StandUp Wireless, puede ser elegible para recibir un dispositivo inalámbrico gratuito de StandUp Wireless para usarlo con los servicios inalámbricos, en cuyo caso, puede actualizar a un dispositivo de mayor calidad ofrecido por StandUp Wireless por un costo adicional, si disponible. Los dispositivos compatibles con ACP están sujetos a un copago de entre \$10 y \$50. Si no es elegible para un Dispositivo inalámbrico, StandUp Wireless le proporcionará una tarjeta SIM gratuita que puede usar con un Dispositivo inalámbrico que nos

compre o con su propio Dispositivo inalámbrico. Los modelos de dispositivos ofrecidos por StandUp Wireless se seleccionan a nuestro exclusivo criterio y cumplen con los requisitos de la FCC para dispositivos. Para dispositivos compatibles con audífonos, consulte nuestra Política de accesibilidad en <https://StandUpwireless.com/>. Su Dispositivo StandUp Wireless solo puede usarse con nuestros Servicios y no puede activarse ni usarse en la red de ningún otro proveedor de servicios inalámbricos. La política de desbloqueo de dispositivos de StandUp Wireless se aborda en detalle en la Sección 4.6 a continuación. StandUp Wireless se reserva el derecho de sustituir o reemplazar cualquier Dispositivo proporcionado por StandUp Wireless por otro Dispositivo StandUp Wireless de calidad comparable en cualquier momento. Los dispositivos proporcionados por StandUp Wireless se le entregarán en persona o en su domicilio. Los dispositivos StandUp Wireless no se pueden comprar al por mayor ni vender a terceros. Si proporciona su propio Dispositivo, usted es responsable de garantizar que su Dispositivo esté desbloqueado, sea compatible y no interfiera con nuestros Servicios o la red de nuestro Operador Subyacente, y cumpla con todas las leyes, reglas, regulaciones y estándares aplicables. Además, su Dispositivo no puede reportarse como perdido, robado o asociado con actividad fraudulenta. Usted es responsable del mantenimiento de su Dispositivo y de la compra y mantenimiento de cualquier hardware o software adicional necesario para utilizar su Dispositivo con nuestros Servicios. No todos los Servicios están disponibles con todos los Dispositivos, en todas las redes o en todo momento, y no garantizamos la disponibilidad de todos los Servicios e todos los Dispositivos. Es posible que algunas funciones y características a las que se hace referencia en el manual del fabricante de su Dispositivo no estén disponibles cuando utilice su Dispositivo con los Servicios de StandUp Wireless, ya sea que el Dispositivo lo proporcione StandUp Wireless o usted..

4.2. Devoluciones y reembolsos

Los dispositivos comprados directamente a StandUp Wireless pueden devolverse para obtener un reembolso completo si se devuelven dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la compra con el recibo original. Los dispositivos deben devolverse en su paquete original y con todos los componentes originales, incluidos, entre otros: teléfono, caja, cargador, batería, tapa de la batería, manuales y accesorios. Todos los artículos deben estar intactos y en condiciones como nuevas, es decir, libres de grietas, rayones, daños por líquidos o cualquier otro daño y libres de grabados o accesorios que alteren la apariencia original de la caja. No se emitirán reembolsos por devoluciones de dispositivos a los que les falten componentes o estén dañados. Antes de devolver un Dispositivo, borre todos los datos personales y desactive o elimine todas las funciones de seguridad. Comuníquese con StandUp Wireless al 611 o al 1-800-544-4441 para obtener instrucciones. StandUp Wireless no es responsable de devoluciones perdidas o mal manejadas. Si envía una devolución de Dispositivo, le recomendamos que obtenga un número de seguimiento.

4.2.1. Garantía

StandUp Wireless no ofrece ninguna garantía a los suscriptores que opten por utilizar su propio dispositivo. StandUp Wireless extiende una garantía en todos los Dispositivos recibidos o

comprados de la Compañía por noventa (90) días calendario a partir de la fecha de compra, fecha del pedido o fecha de activación. Debe devolver el Dispositivo en condiciones defectuosas. Puede optar por cambiar el Dispositivo por un Dispositivo nuevo o reacondicionado, a discreción de la empresa, después de entregar su Dispositivo a StandUp Wireless. StandUp Wireless cambiará un Dispositivo defectuoso por un Dispositivo nuevo o reacondicionado, a discreción de la compañía, únicamente durante este período de tiempo. Para reemplazar un dispositivo defectuoso, llame a Atención al cliente al 1-800-544-4441 o al 611 desde su dispositivo StandUp Wireless. Después de noventa y un (91) días o más, la garantía y la política de teléfono defectuoso no se aplican. Sin embargo, puede recibir precios para nuevos clientes en el modelo de dispositivo que elija. Los Dispositivos perdidos, robados, dañados o en funcionamiento no son elegibles para cambios según esta política. En caso de pérdida o robo de un dispositivo StandUp Wireless o una tarjeta SIM, debe comunicarse con StandUp Wireless al 1-800-544-4441 de inmediato para suspender su cuenta.

StandUp Wireless no fabrica ningún Dispositivo o equipo que usted pueda usar con los Servicios, incluidos los Dispositivos que podemos proporcionarle o venderle. No somos responsables de ningún defecto, acto u omisión de los fabricantes. El fabricante de su Dispositivo puede brindarle una garantía directamente o que podemos transmitirle del fabricante. Si su Dispositivo se vuelve defectuoso después de la política de devolución estándar de noventa (90) días, debe comunicarse con el fabricante para conocer las opciones de garantía.

4.2.2. Pérdida, robo, daño o destrucción

Al aceptar un Dispositivo de StandUp Wireless, todo riesgo de pérdida, robo, daño o destrucción de su Dispositivo o sus accesorios, ya sean proporcionados por nosotros o por usted, corre por su cuenta. StandUp Wireless no es responsable ni emitiremos reembolsos por teléfonos o accesorios perdidos, robados, dañados o destruidos. En caso de pérdida, robo, daño o destrucción de su Dispositivo, puede comprar un Dispositivo y una tarjeta SIM de reemplazo de StandUp Wireless por su cuenta. Si un Dispositivo proporcionado por StandUp Wireless se pierde, es robado, dañado o destruido mientras está en tránsito hacia usted y antes de la entrega, podemos reemplazar el Dispositivo a nuestra entera discreción.

Cuando active un Dispositivo de reemplazo, aplicaremos cualquier Asignación restante asociada con su Plan de Servicio mensual. Si pierde o le roban su Dispositivo, usted es responsable de cualquier uso de sus Asignaciones o cargos incurridos al usar su Dispositivo hasta que nos informe la pérdida o el robo comunicándose con el Servicio al cliente de StandUp Wireless al 1-800-544-4441. Al recibir una notificación de un Dispositivo perdido o robado, StandUp Wireless tomará medidas inmediatas para suspender los Servicios. Si no activa un Dispositivo de reemplazo o no notifica a StandUp Wireless que ha encontrado un Dispositivo perdido o robado dentro de los treinta (30) días, podemos cancelar su suscripción a los Servicios StandUp Wireless y reasignar el número asociado con su cuenta a otro usuario. Si sus Servicios se cancelan o si decide cancelarlos luego de la pérdida, robo, daño o destrucción de su Dispositivo,

no prorratearemos los cargos a la fecha de la cancelación o terminación, y no recibirá un crédito ni un reembolso por las asignaciones no utilizadas. Usted acepta cooperar y actuar de buena fe y de manera razonable en relación con cualquier investigación de la pérdida o robo de su Dispositivo (por ejemplo, proporcionando hechos, declaraciones juradas u otra información que ayudaría en la investigación). Salvo que se indique lo contrario en el presente, si su Dispositivo se pierde, es robado, dañado o destruido, usted sigue siendo responsable de cumplir con sus otras obligaciones en virtud de este Acuerdo, incluidas, entre otras, la disminución de datos o minutos y/o el pago de cualquier cargo.

4.3. Actualizaciones de software

StandUp Wireless puede, de vez en cuando, verificar, actualizar o cambiar de forma remota el software, las aplicaciones o la programación de su Dispositivo, incluida la tarjeta SIM electrónica de su Dispositivo, sin previo aviso, para abordar la seguridad u otros problemas que puedan afectar su servicio, la red de nuestro operador subyacente o su dispositivo. Estos cambios pueden resultar en lo siguiente: uso de datos; modificación de su Dispositivo; alteración o borrado de datos almacenados en su Dispositivo; cómo ha programado su Dispositivo; o cómo puede utilizar su dispositivo. StandUp Wireless no es responsable de la pérdida de datos o funcionalidad. Mientras su Dispositivo recibe una actualización de software, ya sea por nuestra acción o la suya, es posible que no pueda usar su Dispositivo de ninguna manera hasta que se complete la actualización de software, incluido comunicarse con el 911 u otros servicios de emergencia.

4.4. Software, contenido y aplicaciones del dispositivo

Su dispositivo StandUp Wireless puede ofrecer software, contenido y aplicaciones (“Aplicaciones”), que incluyen, entre otros, tecnología de administración de dispositivos móviles, que puede elegir descargar de StandUp Wireless o de fuentes de terceros, o que pueden venir preinstalados en su Dispositivo. Estas Aplicaciones pueden o no tener la marca StandUp Wireless Aplicaciones. Algunas de estas Aplicaciones pueden conectarse periódicamente a la red de nuestro Operador Subyacente, generando así uso de datos. Para evitar dicho uso de datos, puede 1) elegir "modo avión" en la configuración de su dispositivo; 2) elegir "Solo Wi-Fi" en la configuración de su dispositivo; o 3) ajustar la configuración contenida en una o más Aplicaciones particulares. StandUp Wireless y/o sus licenciantes/proveedores le otorgan licencia, no se las venden, para uso personal, legal y no comercial únicamente en relación con el uso que usted haga de su dispositivo StandUp Wireless con nuestros Servicios. Es posible que esté sujeto a términos de licencia adicionales entre usted y el tercero creador o propietario de dichas Aplicaciones. Usted reconoce que StandUp Wireless o sus licenciantes/proveedores son los terceros beneficiarios previstos de estas licencias. Su uso de estas Aplicaciones debe cumplir con los fines previstos, la licencia, este Acuerdo y todas las leyes aplicables. Sólo podrá realizar las copias que sean razonablemente necesarias para su uso personal no comercial. Usted no puede (y acepta no permitir que otros lo hagan) copiar, descompilar, realizar ingeniería inversa, desensamblar, reproducir, intentar derivar el código

fuelle, descifrar, modificar, anular o eludir mecanismos de protección y otros mecanismos de gestión de derechos digitales, combinar, o crear trabajos derivados de las Aplicaciones o cualquier parte de las mismas. No puede alquilar, arrendar, prestar, vender, redistribuir, transferir, sublicenciar, transmitir ni provocar la ejecución pública de las Aplicaciones o cualquier parte de las mismas. Usted acepta que las Aplicaciones contienen información patentada propiedad de StandUp Wireless, sus licenciantes/proveedores o el creador/propietario. StandUp Wireless y sus licenciantes/proveedores se reservan el derecho de actualizar, modificar, eliminar, suspender o cancelar el acceso o imponer límites al uso o acceso a las Aplicaciones en cualquier momento, sin previo aviso. Sin limitación, las disposiciones de exención de responsabilidad de garantía, limitación de responsabilidad e indemnización que se encuentran en este Acuerdo se aplican a estas Aplicaciones.

4.5. Modificaciones no autorizadas

Excepto lo dispuesto en la Sección 4.6, no se le permite desbloquear, actualizar, manipular o alterar de otro modo el hardware o software de su dispositivo StandUp Wireless para ningún propósito. Su dispositivo StandUp Wireless puede tener un bloqueo de programación de software que protege ciertos parámetros operativos del teléfono contra reprogramaciones no autorizadas.

4.6. Política de desbloqueo de dispositivos

Sujeto a ciertas limitaciones, StandUp Wireless cumple con el Código del Consumidor CTIA con respecto a la capacidad de nuestros suscriptores actuales y anteriores y propietarios individuales de solicitar que desbloqueemos los Dispositivos StandUp Wireless elegibles que están bloqueados por o bajo la dirección de StandUp Wireless. Específicamente, StandUp Wireless se adhiere a los siguientes principios:

1. **Divulgación.** StandUp Wireless ha publicado esta política clara, concisa y de fácil acceso sobre el desbloqueo de dispositivos inalámbricos móviles pospago y prepago en su sitio web.
2. **Política de desbloqueo prepago.** StandUp Wireless, previa solicitud, desbloqueará dispositivos prepagos a más tardar un año después de la activación inicial, para suscriptores que cumplan plenamente con nuestros Términos y condiciones.
3. **Política de desbloqueo.** StandUp Wireless, previa solicitud, desbloqueará los dispositivos utilizados para acceder a los servicios de StandUp Wireless a más tardar un año después de la activación inicial, para los suscriptores que cumplan plenamente con nuestros Términos y condiciones.
4. **Aviso.** StandUp Wireless notificará claramente a los clientes que sus Dispositivos son elegibles para desbloquearse en el momento en que sus Dispositivos sean elegibles para desbloquearse o desbloqueará automáticamente los Dispositivos de forma remota cuando los Dispositivos sean elegibles para desbloquearse, sin cargo adicional. StandUp Wireless se reserva el derecho de cobrar a los no clientes/clientes anteriores una tarifa razonable por las solicitudes de desbloqueo. El aviso a los clientes de prepago puede

realizarse en el punto de venta, en el momento de la elegibilidad o mediante una declaración de política clara y concisa en el sitio web de StandUp Wireless.

5. **Tiempo de respuesta.** StandUp Wireless, dentro de los dos días posteriores a la recepción de una solicitud de desbloqueo, realizará una de las siguientes acciones: (i) desbloqueará o proporcionará información para facilitar el desbloqueo de un teléfono elegible; (ii) iniciará una solicitud al fabricante del equipo original para desbloquear un Dispositivo; (iii) explicará al cliente solicitante por qué el teléfono no es elegible para desbloquearse; u (iv) ofrecerá una explicación razonable de por qué StandUp Wireless necesita más tiempo para procesar la solicitud de desbloqueo.
6. **Política de desbloqueo de personal desplegado.** Para el personal militar desplegado que cumpla plenamente con los Términos y condiciones de StandUp Wireless, desbloquearemos los Dispositivos al recibir una copia válida de los documentos de despliegue.

"Desbloqueo" se refiere únicamente a la desactivación del software que impide que un Dispositivo se utilice en la red de otro proveedor, incluso si esa red es tecnológicamente compatible. No se refiere a cambios de hardware y no garantiza que un Dispositivo inalámbrico StandUp sea compatible con la red de ningún proveedor en particular o que todas las funciones del Dispositivo puedan habilitarse en cualquier otra red. Es posible que los dispositivos que funcionan en la red del operador subyacente de StandUp Wireless no funcionen con las redes de otros operadores debido al uso de diferentes frecuencias y tecnologías para proporcionar acceso a la red inalámbrica.

Como revendedor de servicios inalámbricos, la política de desbloqueo de StandUp Wireless puede estar sujeta a limitaciones impuestas por su operador subyacente. Además, StandUp Wireless puede rechazar una solicitud de desbloqueo del Dispositivo si, a nuestro exclusivo criterio, tenemos una base razonable para creer que la solicitud es un esfuerzo para defraudar a la empresa o a sus suscriptores o que el Dispositivo es robado.

5. CARGOS Y PAGOS

5.1. Cargos, tarifas e impuestos

Usted es responsable de pagar todos los cargos únicos y recurrentes que resulten de su relación comercial con StandUp Wireless y del uso de nuestros Servicios, ya sean acumulados por usted o por otra persona que utilice su Dispositivo o Servicios, incluidos, entre otros: (i) cargos únicos o recurrentes del Plan de Servicio; (ii) cargos del Plan Top Up; (iii) Cargos por compra, actualización y reemplazo del dispositivo; (iv) activación, reconexión, prepago y otros cargos o tarifas administrativas o de servicio al cliente; (v) cargos o tarifas por devoluciones y pagos atrasados; (vi) recargos por roaming, red y otros; (vii) cargos por funciones opcionales, como asistencia de operador y directorio, llamadas con cargo y por cobrar, correo de voz y transferencia de llamadas, si corresponde; y (viii) todos los impuestos, recargos, tarifas y cualquier otra evaluación regulatoria o gubernamental federal, estatal y local requerida o aplicable, ya sea que se le impongan directamente a usted o a StandUp Wireless y se le facturen para recuperar los costos. No cobramos tarifas por cancelación anticipada. Los impuestos,

tarifas y recargos pueden variar según la dirección de facturación asociada a su cuenta y pueden variar de mes a mes según nuestros cálculos o los del gobierno. Podemos, pero no estamos obligados a, notificar dichas variaciones. Las tarifas anunciadas pueden no incluir impuestos, tarifas, recargos y otras evaluaciones federales, estatales y locales. Con la excepción de los impuestos u otros cargos requeridos por la ley, no se aplican recargos adicionales a los servicios respaldados por Lifeline y/o ACP, y los cargos y tarifas asociados con Lifeline y/o los servicios respaldados por ACP son todos inclusivos y se divulgan en su totalidad a los solicitantes y suscriptores de Lifeline y/o ACP. Todos los cargos, tarifas e impuestos, una vez pagados, no son reembolsables.

5.2. Facturación y Pago

Puede acceder a su factura mensual comunicándose con Atención al cliente de StandUp Wireless al 1-800-544-4441. Si su plan de servicio no está completamente cubierto por un descuento de Lifeline y/o ACP, recibirá su factura electrónicamente mensualmente. Debe pagar por adelantado el saldo adeudado antes de recibir la asignación especificada en su plan de servicio. Si no paga por adelantado, podemos suspender su servicio.

Usted es responsable de revisar sus facturas para asegurarse de que todos los cargos sean correctos. Las facturas de StandUp Wireless distinguirán (a) los cargos cobrados y retenidos por el proveedor, incluidos los cargos por Planes de Servicio, Planes "Top Up" y funciones, de (b) impuestos, recargos, tarifas y cualquier otra evaluación regulatoria o gubernamental cobrada por nosotros y remitidos a los gobiernos federales, estatales o locales. Las tarifas y cargos de recuperación de costos no se etiquetarán como impuestos. Usted acepta pagar todos los cargos prepagos inmediatamente cuando se facturen y todos los cargos pospagos en o antes de la fecha de vencimiento del pago o la fecha de vencimiento mensual utilizando una tarjeta de crédito o débito u otro método de pago válido. Debe notificarnos de inmediato cualquier cambio en su dirección de facturación o método de pago.

Para prepagos: Si intentamos cargar un cargo en su tarjeta de crédito o en cualquier otra cuenta de pago y la compañía de la tarjeta de crédito u otra institución financiera retiene o rechaza dicho pago porque hay un saldo insuficiente o el cargo ha sido disputado (un "Devolución de cargo"), nos reservamos el derecho de suspender o cancelar su acceso a nuestro servicio hasta que se procese el pago o se revierta el contracargo, o para los participantes del ACP, podemos cancelar su inscripción en el ACP hasta que se procese el pago o se revierta la Devolución de cargo.

Al proporcionar información de pago y aceptar este acuerdo, usted nos autoriza a nosotros o a nuestro proveedor de servicios de pago a cobrar su método de pago por adelantado para los pagos prepagos para garantizar que los pagos se reciban antes de cualquier fecha de vencimiento. Puede cancelar la renovación automática de su Plan de Servicio en cualquier momento. Salvo a nuestro exclusivo criterio, no reembolsaremos, prorateamos ni acreditaremos ningún cargo, tarifa o impuesto, incluso si modifica o cancela su servicio antes de que le queden Asignaciones restantes al final de su ciclo mensual. Si desea disputar un

cargo, debe hacerlo de acuerdo con el proceso de resolución de disputas descrito en la Sección 10.

5.3. Capacidad crediticia

StandUp Wireless no condiciona la prestación de Servicios a la calificación crediticia, el historial crediticio u otro método para determinar la capacidad crediticia del suscriptor. StandUp Wireless no proporciona el historial de pagos de los suscriptores ni otra información de facturación y cargos de la cuenta a ninguna agencia de informes crediticios ni cámara de compensación de la industria. No se retienen ni se requieren depósitos como condición para recibir los Servicios, ni tenemos límites de gasto de cuenta preestablecidos.

5.4. Promociones y recompensas

StandUp Wireless puede, de vez en cuando, proporcionarle créditos promocionales, ofertas promocionales o recompensas de fidelidad (colectivamente, "Promociones y recompensas"). Las promociones o premios no se pueden aplicar a ningún copago de dispositivo requerido según el ACP. Los créditos promocionales suelen ser créditos de cuenta de cortesía debido a problemas con el servicio, problemas con el dispositivo o inconvenientes para el cliente. Las ofertas promocionales suelen ser ofertas de planes, dispositivos y precios que están disponibles por tiempo limitado o cuando cumples ciertas condiciones. Las recompensas de fidelidad suelen ser recompensas por ser cliente de StandUp Wireless. Las promociones y recompensas se ofrecen a exclusivo criterio de StandUp Wireless. Las promociones y recompensas solo pueden ser reclamadas y canjeadas por los titulares de cuentas y solo se asociarán con la cuenta del cliente al que se le ofrecieron las promociones y recompensas. Las promociones y recompensas no se pueden vender ni transferir a otra cuenta de StandUp Wireless ni a ninguna otra persona. Las promociones y recompensas no tienen valor fijo o en efectivo ni equivalente, y no pueden intercambiarse, transferirse, revenderse, canjearse ni sustituirse por efectivo, mercancías o servicios. Si sus Servicios StandUp Wireless se cancelan por cualquier motivo, se perderán todas las Promociones y Recompensas que se le ofrezcan o estén asociadas con su cuenta. Si no realiza pagos en su cuenta o viola este Acuerdo de otra manera, puede perder la capacidad de reclamar o canjear Promociones y Recompensas. Las promociones y recompensas no son de su propiedad y StandUp Wireless puede, a su entera discreción, cambiarlas, modificarlas, discontinuarlas, suspenderlas, revocarlas, cancelarlas o cancelarlas en cualquier momento, con o sin previo aviso. Es posible que las promociones y recompensas no estén disponibles para todos los suscriptores, en todas las ubicaciones o no sean combinables con otras promociones y recompensas. Las promociones y recompensas pueden estar sujetas a términos y condiciones adicionales como se le describe cuando se le ofrecen.

5.5. Compras de terceros

Los dispositivos asociados con sus Servicios pueden usarse para comprar contenido, información, aplicaciones y otros bienes y servicios de terceros, incluidas compras dentro de la aplicación (colectivamente, "Compras de terceros"). Usted es responsable de todos los cargos

resultantes de Compras de terceros y se presume que ha brindado el consentimiento y las declaraciones requeridas para esas compras, independientemente de si las compras fueron realizadas por usted o por alguien que utiliza un Dispositivo asociado con su cuenta, incluido el consentimiento para el uso y la divulgación de la información de su cuenta para aprovisionar y facturar las compras, el consentimiento para usar la información de ubicación para entregar las compras al Dispositivo y las declaraciones de edad de la persona que utiliza el Dispositivo cuando se realiza una compra. Si cancela o intenta cancelar una descarga o compra que está en curso, o si una descarga o compra se interrumpe de otro modo sin ninguna acción de su parte, es posible que se le cobre de todos modos de acuerdo con los términos y condiciones asociados con la compra. StandUp Wireless no será responsable de dichos cargos. Si cree que sus Servicios se utilizaron de manera fraudulenta para realizar compras, debe notificarnos de inmediato y proporcionarnos la documentación e información que podamos solicitar (incluidas declaraciones juradas e informes policiales) como prueba del uso fraudulento. Después de que nos notifique, intentaremos ayudarlo a prevenir el fraude cancelando los Servicios existentes si es posible y factible, pero usted seguirá siendo responsable de todos los cargos. Usted acepta cooperar con nosotros en cualquier investigación de fraude y utilizar cualquier medida de prevención de fraude que prescribamos. No brindar una cooperación razonable puede resultar en su responsabilidad por todos los usos y cargos fraudulentos. StandUp Wireless no ofrece ninguna representación ni garantía (expresa o implícita), en la máxima medida permitida por la ley, incluida la comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular, de compras de terceros, ni somos responsables de la descarga, instalación, funcionalidad o seguridad adecuadas de las compras de terceros.

6. CARACTERÍSTICAS, LIMITACIONES Y AVISOS DEL SERVICIO

6.1. Acceso a la cuenta

Puede acceder a la información de su cuenta de suscriptor comunicándose con el Servicio de atención al cliente de StandUp Wireless y proporcionando la información de autenticación necesaria. Solo podrá acceder a la información de red exclusiva del cliente (“CPNI, por su sigla en inglés”), según lo define la FCC, consulte 47 CFR § 64.2003, proporcionando una contraseña asociada con su cuenta. Si no puede proporcionar una contraseña, StandUp Wireless solo puede revelar su CPNI enviándola a su dirección registrada o llamándolo a su número de teléfono registrado. Podemos, pero no estamos obligados a ello, permitirle autorizar a otras personas a acceder a su cuenta. Si autoriza a otra persona a acceder a su cuenta o le proporciona a dicha persona su información de autenticación, es posible que esas personas puedan realizar cambios en su cuenta. Usted nos autoriza a proporcionar información y realizar cambios en su cuenta, incluidos cambios en su Plan de servicio y características, según las indicaciones de cualquier persona que pueda proporcionar su información de autenticación. Esos cambios serán vinculantes para usted y StandUp Wireless no asume ninguna responsabilidad por dichos cambios. Para proteger la seguridad de su CPNI, su contraseña debe ser única y compleja. No debe proporcionar la información de autenticación de su cuenta, incluida su contraseña, a terceros, y dicha información debe almacenarse de forma segura para evitar el acceso de terceros. Si cree que una persona no autorizada divulgó o accedió a la

información de autenticación de su cuenta, le recomendamos que cambie la información inmediatamente.

6.2. Llamadas y mensajes internacionales

Las llamadas y mensajes de texto internacionales están disponibles solo con ciertos Planes de Servicio o compras "Top Up". Consulte <https://standupwireless.com/international-calling/> para obtener detalles, incluidas limitaciones adicionales. StandUp Wireless se reserva el derecho de finalizar esta función de servicio en cualquier momento y en cualquier plan, por cualquier motivo, con o sin previo aviso.

6.3. Cobertura inalámbrica

La disponibilidad de los servicios inalámbricos de StandUp Wireless está sujeta al área de cobertura geográfica de nuestro operador subyacente y sus socios de roaming. Sólo está disponible la cobertura nacional de EE. UU.; no ofrecemos cobertura internacional. La cobertura no está disponible en todas partes del territorio nacional de EE. UU. y usted no tendrá acceso a nuestros Servicios fuera del área de cobertura. Puede acceder a un mapa de cobertura que refleja el área de cobertura geográfica aproximada de nuestro operador subyacente y sus socios de roaming desde nuestro sitio web, en <https://StandUpwireless.com/lifeline/coverage/>. Las áreas sin cobertura se muestran como espacios vacíos. Los mapas de cobertura se generan utilizando metodologías y estándares generalmente aceptados, pero son sólo aproximaciones de la cobertura real. Es posible que haya ubicaciones dentro del área de cobertura estimada donde la cobertura real sea limitada y usted pueda experimentar interrupciones o reducciones en la calidad del Servicio, incluso debido a interferencias de edificios y otras estructuras, terreno y follaje. Además, la cobertura real en un momento dado puede variar según el Servicio y verse afectada por factores fuera de nuestro control, como se describe en la Sección 6.4. Los mapas de cobertura y cualquier declaración nuestra, nuestros agentes o distribuidores sobre la cobertura solo tienen como objetivo proporcionar estimaciones de alto nivel de nuestra área de cobertura cuando utiliza nuestros Servicios al aire libre en condiciones óptimas y no significan que el servicio estará disponible en todas las circunstancias, en todo momento, o sin interrupción. **StandUp Wireless no garantiza ni asegura la cobertura de la red de nuestro operador subyacente ni de sus socios de roaming. Cuando no hay cobertura, es posible que las llamadas al 911 no lleguen a los puntos de respuesta de seguridad pública. En tales casos, los suscriptores deben marcar el 911 desde el teléfono fijo más cercano.** Los mapas de cobertura pueden actualizarse periódicamente y sin previo aviso para reflejar las operaciones actuales de nuestro operador subyacente y sus socios de roaming.

6.4. Disponibilidad y calidad del servicio

Además de los factores que afectan la cobertura, la disponibilidad y calidad del Servicio pueden estar sujetas a "Limitaciones del Servicio", que pueden depender de si está utilizando Servicios inalámbricos o fijos. Estos incluyen interrupciones, retrasos o reducciones debido a una

variedad de factores, que incluyen, entre otros: condiciones climáticas y atmosféricas; obstrucciones; interferencia electromagnética; uso de los Servicios dentro de un edificio o vehículo en movimiento; su ubicación geográfica en relación con nuestra área de cobertura; su proximidad a sitios celulares inalámbricos; la capacidad de un sitio celular; la cantidad de otros clientes conectados al mismo sitio celular; otras limitaciones de capacidad de la red y congestión; las capacidades y compatibilidad de su dispositivo; cortes de red o problemas en la red de nuestro operador subyacente o operadores de interconexión; y acceso prioritario por parte del personal de Seguridad Nacional y Preparación para Emergencias en caso de un desastre o emergencia. Los factores adicionales que pueden afectar nuestros Servicios se describen en nuestra Política de Transparencia de Banda Ancha, disponible en <https://StandUpwireless.com/support/consumer-information/>. Una vez identificado, StandUp Wireless toma medidas razonables para intentar remediar las Limitaciones del Servicio que están bajo su control. Las limitaciones del servicio también pueden ocurrir como resultado del mantenimiento de la red, incluidas modificaciones de equipos, actualizaciones, reubicaciones, reparaciones o actividades similares necesarias o adecuadas para la operación o mejora de la red impuestas por StandUp Wireless, su operador subyacente o operadores de interconexión. StandUp Wireless hará todos los esfuerzos razonables para notificarle antes de realizar dicho mantenimiento e intentará programar su mantenimiento durante las horas no pico. Las limitaciones del servicio pueden provocar llamadas interrumpidas o bloqueadas, imposibilidad de realizar o recibir llamadas, imposibilidad de enviar o recibir mensajes de texto o imposibilidad de acceder a Internet y otros servicios de datos. Usted reconoce que los Servicios se brindan a través de la red inalámbrica nacional del operador subyacente de nuestra elección y pueden estar sujetos a la disponibilidad y calidad del servicio de nuestro operador subyacente. **No garantizamos ni aseguramos la disponibilidad o calidad de los Servicios en ningún momento o ubicación geográfica determinada, no somos responsables de las Limitaciones del Servicio y no se le garantiza compensación o reembolso por las Limitaciones del Servicio.** Sin perjuicio de lo anterior, si sus Servicios experimentan Limitaciones de Servicio durante 24 o más horas continuas por una causa dentro de nuestro control, y usted notifica a StandUp Wireless al 1-800-544-4441 dentro de los siete (7) días posteriores al Problema del Servicio, podemos, a nuestro exclusivo criterio y caso por caso, emitirle un crédito.

6.5. Seguridad y optimización del servicio

StandUp Wireless o nuestro Operador Subyacente pueden, pero no están obligados a, tomar cualquier acción que consideren necesaria para: (1) abordar las amenazas a la seguridad y proteger de otro modo las redes, los Servicios, los sistemas y los equipos contra daños o degradación; (2) optimizar, mejorar o gestionar las redes, Servicios, sistemas y equipos; (3) preservar y proteger sus derechos e intereses y los de sus suscriptores y terceros; y (4) garantizar de otro modo que las actividades de algunos usuarios no afecten la capacidad de StandUp Wireless o de nuestro operador subyacente de proporcionar a sus suscriptores acceso a servicios confiables proporcionados a costos razonables. Tales acciones pueden incluir, entre otras:

- a) discontinuar, bloquear o cancelar ciertas categorías de Servicios;

- b) restringir, reducir o limitar la cantidad de uso de los Servicios;
- c) limitar las velocidades o cantidades de procesamiento de datos;
- d) reducir el tamaño de las transferencias de datos;
- e) limitar, deshabilitar o impedir el acceso a funciones particulares;
- f) bloquear, limitar o desconectar el acceso a números de teléfono individuales o ciertas categorías de números de teléfono (por ejemplo, 976, 900), países, destinos o proveedores;
- g) limitar la prestación de Servicios en ciertos momentos o en ciertas áreas, incluso debido a cambios en la cobertura de nuestro Operador Subyacente o cambios en los acuerdos de roaming;
- h) filtrar o bloquear ciertas llamadas, mensajes de texto y transmisiones de datos enviados a través de la red, incluido spam, llamadas y mensajes de telemarketing ilegales y no deseados y malware (no garantizamos que no recibirá y no somos responsables de dichas llamadas, mensajes de texto o transmisiones; si recibe mensajes de telemarketing no deseados, comuníquese con la fuente y cancele la suscripción o elimine su número de teléfono móvil del servicio);
- i) bloquear llamadas a usted a petición suya o a otras partes a petición de éstas;
- j) bloquear o impedir de otro modo el acceso a servicios de terceros u otros servicios, funciones o contenidos premium que generarían tarifas o cargos adicionales facturados a StandUp Wireless, ya sea directamente o a través de su cuenta como resultado de su uso o acceso al servicio, característica o contenido;
- k) bloquear la piratería y otros intentos de acceso no autorizado; y
- l) bloquear o cancelar el uso que sea indicativo de usos prohibidos por la Política de uso aceptable (Sección 7), incluidos los usos que resulten en llamadas anormalmente largas, costos elevados o uso elevado.

Algunas de estas acciones pueden interrumpir o impedir el uso y las comunicaciones legítimas, lo que incluye provocar la interrupción o el bloqueo de llamadas, la imposibilidad de realizar o recibir llamadas, la imposibilidad de enviar o recibir mensajes de texto o la imposibilidad de acceder a Internet y otros servicios de datos. Para obtener información adicional sobre nuestras prácticas de seguridad de red para nuestro Servicio de datos, revise nuestra Política de transparencia de banda ancha en <https://StandUpwireless.com/support/consumer-information/>.

6.6. Información de ubicación del dispositivo inalámbrico

Su dispositivo inalámbrico puede estar habilitado para la ubicación, lo que significa que la ubicación de su dispositivo se puede determinar mediante el uso de satélites de posicionamiento global ("GPS"), información de ubicación de la red inalámbrica u otra tecnología de ubicación cuando su dispositivo está encendido. Nosotros, nuestro operador subyacente o servicios de terceros podemos utilizar su información de ubicación, como se describe en nuestra Política de privacidad, disponible en <https://StandUpwireless.com/privacy-policy>. Además, el 911 y otros servicios de emergencia pueden utilizar su información de ubicación, como se describe en la Sección 6.7. Es posible que la información de su ubicación no

esté disponible si su Dispositivo no puede adquirir señales satelitales y cobertura de red, lo que puede impedir que usted, nosotros y otros servicios accedamos a su ubicación. Las señales satelitales y la cobertura de la red pueden no estar disponibles debido a una variedad de factores fuera de nuestro control, como se describe en las Secciones 6.3 y 6.4. No garantizamos ni aseguramos que los servicios basados en la ubicación estarán disponibles en ningún momento o ubicación geográfica específica. Es posible que pueda configurar los ajustes en su Dispositivo o en servicios de terceros para restringir o deshabilitar el intercambio de su información de ubicación. Es su responsabilidad notificar a las personas que puedan usar su Dispositivo que puede estar habilitado para la ubicación.

6.7. 911 y otros servicios de emergencia

La información de ubicación de su Dispositivo puede usarse para ayudar a los servicios de emergencia a encontrarlo, pero siempre debe estar preparado para proporcionar tanto su información de ubicación como su número de teléfono cuando se comunique con el 911 u otros servicios de emergencia. Es posible que los dispositivos inalámbricos no siempre puedan proporcionar a los operadores del 911 su ubicación exacta u otra información cuando realiza una llamada de emergencia. Incluso cuando la información de ubicación se transmite desde su dispositivo inalámbrico a un despachador, es posible que la información no sea precisa. Si intenta realizar una llamada de emergencia desde su dispositivo inalámbrico en un área donde no hay cobertura inalámbrica, es posible que su llamada no se realice, en cuyo caso, debe intentar llamar nuevamente desde el teléfono fijo más cercano. **StandUp Wireless no garantiza que la información de su ubicación se transmita a los operadores de emergencia o que cualquier información de ubicación que se transmita sea precisa. StandUp Wireless tampoco garantiza que podrá comunicarse con los servicios de emergencia en áreas donde la cobertura inalámbrica es limitada o nula.**

Para dispositivo solo de datos: **Su dispositivo solo de datos no le permite comunicarse con el 911 u otros servicios de emergencia. Utilice un teléfono fijo o con voz habilitada para comunicarse con el 911 u otros servicios de emergencia. StandUp Wireless no garantiza que su información de ubicación se transmitirá a los operadores de emergencia o que cualquier información de ubicación que se transmita será precisa, ni StandUp Wireless garantiza que podrá comunicarse con los servicios de emergencia en áreas donde hay cobertura inalámbrica limitada o nula.**

6.8. Contenido y aplicaciones de terceros

Se pueden utilizar dispositivos para acceder y difundir contenido y aplicaciones de terceros a través de los Servicios. Algunos contenidos y aplicaciones pueden: (i) dañar su Dispositivo o su software; (ii) infringir los derechos de otros; (iii) ser poco confiables, inexactos o incompletos; (iv) ser ofensivos, indecentes u objetables; o (v) no ser aptos para menores. Cuando accede, descarga, instala o utiliza contenido y aplicaciones de terceros, puede proporcionar información, voluntaria o involuntariamente, a proveedores de contenido y aplicaciones de terceros. Usted es el único responsable de evaluar el contenido y las aplicaciones de terceros a

las que accede mientras utiliza el Dispositivo y los Servicios. Al permitir que un menor use el Dispositivo y los Servicios, usted acepta que el menor pueda acceder a cualquier contenido y aplicaciones de terceros disponibles a través de los Servicios y proporcionar información a los proveedores de aplicaciones y contenidos de terceros; Le recomendamos encarecidamente que supervise el contenido y las aplicaciones de terceros a las que acceden los menores que utilizan el Dispositivo y los Servicios. StandUp Wireless no controla ni es responsable del contenido y las aplicaciones de terceros a las que se accede o se difunde utilizando el Dispositivo o los Servicios. Podemos, pero no tenemos la obligación de, monitorear, revisar y restringir o negarnos a transmitir ciertos contenidos y aplicaciones de terceros. **StandUp Wireless no es un editor de contenido y aplicaciones de terceros.** Cuando accede, descarga, instala o utiliza contenido y aplicaciones de terceros, está sujeto a los términos y condiciones y políticas de privacidad de dichos contenidos y aplicaciones de terceros. Puede revisar nuestra Política de privacidad, en <https://StandUpwireless.com/privacy-policy>, para saber cómo puede proporcionar información a contenidos y aplicaciones de terceros. Para obtener ayuda con contenido y aplicaciones de terceros, comuníquese directamente con los desarrolladores o propietarios de los mismos.

6.9. Números de teléfono y portabilidad

Debe aceptar el número de teléfono que le asignamos al momento de suscribirse a los Servicios de StandUp Wireless. Nos reservamos el derecho de cambiar su número de teléfono móvil en cualquier momento, pero intentaremos notificarle antes de dicho cambio. Puede cambiar su número a otro dispositivo StandUp Wireless sin cargo adicional. Excepto por cualquier derecho legal que pueda tener para transferir (“transferir”) su número de teléfono hacia o desde otro proveedor, usted no tiene ni puede obtener ninguna propiedad ni otros derechos sobre ningún número de teléfono que le asignemos a usted, su Dispositivo o su cuenta. No garantizamos que los números transferidos hacia o desde StandUp Wireless sean exitosos. Para solicitar la transferencia de un número de teléfono hacia o desde StandUp Wireless, comuníquese con el Servicio de atención al cliente de StandUp Wireless marcando 611 desde su dispositivo StandUp Wireless o llamando sin cargo al 1-800-544-4441. Antes de llamar para transferir un número a StandUp Wireless, tenga a mano una factura de su proveedor de telefonía fija o inalámbrica actual. Cuando transfiere un número a StandUp Wireless desde otro proveedor, usted es el único responsable de todos los cargos facturados o incurridos antes de la desactivación del servicio con su proveedor anterior y de cualquier cargo por cancelación anticipada aplicado por su proveedor anterior; StandUp Wireless no le reembolsará estos cargos. Debido a problemas de compatibilidad, es posible que deba comprar u obtener un nuevo dispositivo para usar nuestros Servicios después de transferir un número a StandUp Wireless, y es posible que se quede sin Servicios hasta que se configure el nuevo dispositivo. Si autoriza a otro proveedor a transferir un número de StandUp Wireless, consideraremos su solicitud para cancelar todos sus Servicios con nosotros que estén asociados con ese número y la cancelación ocurrirá en la fecha en que se transfiera el número. A pesar de que cumplimos con las solicitudes de transferencia, usted aún nos deberá cualquier saldo adeudado. Si sus Servicios se cancelan por cualquier motivo y no transfiere su número a otro proveedor, podemos reasignar el número de teléfono que estaba usando a otro suscriptor sin previo aviso. No podrá transferir ninguna asignación de

Llamadas, mensajes de texto o datos no utilizados en su cuenta de StandUp Wireless a su nuevo proveedor y, una vez completada la transferencia, ya no podrá utilizar nuestros Servicios con ese número. Bajo ninguna circunstancia le reembolsaremos ninguna asignación o pago de cuenta si transfiere su número. Si transfiere su número de teléfono hacia o desde StandUp Wireless, es posible que algunos Servicios, como los servicios de ubicación del 911, no estén disponibles inmediatamente a través de StandUp Wireless o del otro proveedor mientras se procesa la transferencia.

7. POLÍTICA DE USO ACEPTABLE

Sólo se le permite utilizar los Dispositivos y Servicios de StandUp Wireless para usos legales, personales y no comerciales. Sujeto a esas limitaciones, el servicio de voz y texto es únicamente para diálogos en vivo entre individuos e iniciados por ellos. Los servicios de datos se proporcionan únicamente para usos legales, personales y no comerciales iniciados por usted, incluida la navegación web, el envío y la recepción de correo electrónico, el uso de servicios de mensajería para el diálogo en vivo entre individuos e iniciados por ellos, el intercambio de fotografías y la transmisión no continua de videos, descarga de archivos, participación en juegos en línea y uso de aplicaciones.

Los usos prohibidos incluyen aquellos que son ilegales, dañinos o que de otro modo afectan nuestra capacidad o la capacidad de nuestro Operador Subyacente para proporcionar los Servicios a nuestros suscriptores o a sus suscriptores. Usted es responsable de toda la actividad a través de su Dispositivo y Servicios, incluida cualquier conducta de otros, y es responsable ante StandUp Wireless de cualquier uso prohibido o daño resultante de actividades o usos Conducta o Contenido Ilícito, Ofensivo y Dañino otros:

- a) **Infracción:** Infringir o violar de otro modo cualquier derecho de propiedad intelectual u otros derechos de propiedad, incluido, entre otros, material protegido por derechos de autor, marcas registradas, patentes, secretos comerciales u otros derechos de propiedad intelectual, que puedan resultar de la copia, distribución, publicación, edición o modificación de imágenes, logotipos, software, artículos, obras musicales y vídeos.
- b) **Conducta o Contenido Ilícito, Ofensivo y Dañino:** Participar en conductas o difusión de contenido que sea ilegal, injurioso, calumnioso, difamatorio, obsceno, indecente, lascivo, acosador, amenazante, dañino, invasivo de los derechos de privacidad o publicidad, abusivo, provocativo, que incite a actos ilegales o violentos, o de otro modo objetable. Sin limitar lo anterior, no podrá acceder ni utilizar nuestros Dispositivos o Servicios de ninguna manera para la transmisión o difusión de imágenes que contengan pornografía infantil. Nos reservamos el derecho de quitar o eliminar cualquier contenido que haya difundido utilizando nuestros Servicios que, a nuestro exclusivo criterio, hayamos determinado que viola este Acuerdo o que de otro modo es objetable.
- c) **Conducta fraudulenta:** Participar en cualquier actividad fraudulenta, que incluye, entre otras: (1) realizar operaciones y prácticas comerciales fraudulentas; (2) ofrecer o difundir bienes, servicios, esquemas o promociones fraudulentos (por ejemplo, esquemas para ganar dinero rápidamente, mensajes en cadena y esquemas

piramidales); y (3) representación individual o comercial como afiliación de un tercero autorizado o agente de una entidad comercial sin el consentimiento previo de la empresa.

- d) **Falsificación/Suplantación:** Usar el Dispositivo o los Servicios para hacerse pasar por cualquier persona o entidad; declarar falsamente, enmascarar o tergiversar su persona o su afiliación con cualquier persona o entidad; o crear una identidad falsa con el fin de engañar a otros. Sin limitar lo anterior, no podrá utilizar encabezados inválidos o falsificados, nombres de dominio inválidos o inexistentes, marcas de fecha o hora falsas, direcciones de correo electrónico de origen u otros identificadores falsos, ni otros medios de envío engañoso.
- e) **Comunicaciones comerciales, no solicitadas y spam:** Usar los Servicios para distribuir, publicar, enviar o participar en: (i) comunicaciones o solicitudes comerciales, de marketing, publicitarias o promocionales a cualquier persona sin el consentimiento de la persona; (ii) spam, mensajes en cadena, mensajes masivos, mensajes generados automáticamente, numerosas copias de mensajes iguales o sustancialmente similares, mensajes vacíos o mensajes que no contienen contenido sustancial; y (iii) comunicaciones de telemarketing, llamadas automáticas o pregrabadas. Esto incluye el uso de nuestros servidores de correo o el servidor de correo de otro sitio para transmitir mensajes sin el permiso expreso del titular de la cuenta o del sitio.
- f) **Violación de políticas de terceros:** Violar las reglas, regulaciones o políticas que se aplican a cualquier red, servidor, base de datos informática, sitio web o aplicación de terceros a la que acceda.
- g) **Utilización excesiva de los Servicios:** Participar en un uso excesivo de los Servicios en relación con el uso típico por parte de otros clientes de StandUp Wireless con planes de servicio similares, incluido realizar o recibir una cantidad anormalmente alta de llamadas, enviar o recibir una cantidad inusualmente alta de mensajes, realizar repetidamente llamadas de duración inusualmente larga, o consumir una cantidad desproporcionada de recursos de red disponibles, incluidos datos. Dichas actividades sugieren que los Servicios se están utilizando para otros fines que no sean personales y no comerciales, en violación de este Acuerdo y pueden perjudicar o degradar el uso de los Servicios por parte de otros clientes.
- h) **Usos que causan una utilización excesiva de los servicios:** Transmisión, descarga o carga continua, desatendida o excesiva de videos, música u otros archivos; utilizar aplicaciones que consumen automáticamente cantidades desproporcionadas de recursos de red, están diseñadas para uso sin supervisión, funcionan como fuentes de datos automáticas, constituyen conexiones automatizadas de máquina a máquina o se utilizan de una manera que degrada la capacidad o funcionalidad de la red; utilizar los Servicios en conexión con dispositivos de servidor o para operar un servicio de hosting; utilizar los Servicios como el equivalente funcional de una línea de acceso privada o dedicada o un punto de acceso para servicios de sucursales privadas dentro de la empresa; Mantener líneas de comunicación abiertas durante períodos prolongados de tiempo (por ejemplo, monitoreo de bebés u otros servicios de monitoreo); y realizar o recibir una cantidad anormalmente alta de llamadas o realizar o recibir llamadas

repetidamente que resulten en llamadas de duración anormalmente larga o costos altos, incluida la operación de un servicio de despacho, el uso excesivo de funciones de llamadas entre múltiples partes o llamadas separadas que no están conectadas entre sí, y uso excesivo de servicios de línea de chat de una sola parte o de varias partes.

- i) **Bombeo de tráfico/estimulación de acceso:** Usar la red para todas y cada una de las actividades diseñadas para generar tráfico para aumentar la compensación entre operadores facturada a StandUp Wireless, incluido marcar números de teléfono asociados con conferencias telefónicas gratuitas, líneas de chat gratuitas o servicios similares que se utilizan para bombear tráfico/estimular el acceso. Si su uso de servicios ilimitados para conferencias telefónicas o transferencia de llamadas excede los 4000 minutos por mes, StandUp Wireless puede, a su criterio, cancelar su servicio o cambiar su plan a uno sin componentes de uso ilimitado.
- j) **Recopilación de información no autorizada:** Usar nuestros Servicios para la recopilación de información no autorizada, que incluye, entre otros: phishing, spidering, recolección o cualquier otra recopilación no autorizada de direcciones de correo electrónico, nombres de usuario u otros identificadores de otros, utilizando software (incluido el "spyware") diseñado facilitar dicha actividad; o realizar investigaciones comerciales o recopilación de datos comerciales, incluida la recopilación de respuestas de mensajes no solicitados.
- k) **Software malicioso:** Distribuir o publicar contenido que sea software malicioso (es decir, malware) en la red o a través de los Servicios, incluidos, entre otros, virus, caballos de Troya, gusanos, bombas de tiempo, zombies, cancelbots o cualquier otra rutina de programación informática que puede dañar, interferir, interceptar secretamente o apoderarse de cualquier sistema, programa, datos o información personal.
- l) **Hacking:** Sin la autorización previa expresa del propietario de cualquier dato, sistema o red, acceder o utilizar dichos datos, sistemas o redes, incluido el intento de obtener acceso no autorizado, alterar o destruir cualquier información relacionada con cualquier suscriptor de StandUp Wireless o otro usuario final e intentar sondear, escanear o probar la vulnerabilidad de un sistema o red o violar las medidas de seguridad o autenticación.
- m) **Interceptación:** Monitorear datos o tráfico en cualquier sistema o red sin la autorización previa expresa del propietario del sistema o red.
- n) **Interferencia intencional:** Interferir con el servicio a cualquier usuario, host o red, incluidos, entre otros, ataques de denegación de servicio, bombardeo de correo, bombardeo de noticias, otras técnicas de inundación, intentos deliberados de sobrecargar un sistema y ataques de transmisión.
- o) **Modificaciones del dispositivo:** Desbloquear, volver a flashear, rootear, manipular, alterar o modificar de otro modo su dispositivo StandUp Wireless o su software sin autorización.
- p) **Modificaciones de la Tarjeta SIM:** Si su Dispositivo tiene una tarjeta SIM, sin autorización, quitar la tarjeta SIM, colocar la tarjeta SIM en otro Dispositivo, o alterar, omitir, copiar, desactivar, realizar ingeniería inversa o de otro modo eludir o reproducir la información codificada almacenada o los mecanismos de cifrado de la tarjeta SIM.

- q) **Mejoras de señal:** Instalar, implementar o utilizar cualquier equipo de regeneración o mecanismo similar (por ejemplo, un repetidor o amplificador de señal) para originar, amplificar, mejorar, retransmitir o regenerar una señal de radiofrecuencia transmitida, a menos que esté autorizado por StandUp Wireless.
- r) **Anclaje de red:** Conectar su Dispositivo a otro dispositivo, computadora, módem u otro equipo con el fin de utilizar el Servicio de datos, excepto según lo exijan las leyes o regulaciones federales o estatales, o como se le describe expresamente por escrito o los términos de su plan de servicio. La conexión de su dispositivo a otro dispositivo como se describe anteriormente está disponible para clientes elegibles activos inscritos en ACP con StandUp Wireless.
- s) **Varios:** Revender o arrendar los Servicios; utilizar el Servicio para actividades comerciales; utilizar los Servicios para el servicio de buscapersonas o de recuperación de mensajes de voz; participar en cualquier otra conducta que pueda dañar o afectar negativamente a nuestros otros suscriptores, empleados, negocios, reputación, red, propiedad, Servicios, operaciones o cualquier otra persona; o ayudar, facilitar o permitir que cualquier otra persona realice o intente realizar cualquiera de las actividades anteriores.

Esta Política de uso aceptable, incluidos los usos prohibidos, se aplica a todos los planes de servicio StandUp Wireless, incluidos los planes con asignaciones de llamadas, mensajes de texto y datos ilimitados. Si utiliza Asignaciones ilimitadas para cualquier otro uso que no sea personal, no comercial o participa en cualquier otro uso no autorizado, excesivo o abusivo, incluidos los usos prohibidos por esta Política de uso aceptable, podremos, a nuestro exclusivo criterio, cancelar, suspender, modificar o limitar sus Servicios, como se analiza en la Sección 8.

Usted es responsable de todo uso fraudulento de su Dispositivo y de los Servicios. En caso de que descubra o crea razonablemente que su Dispositivo o los Servicios se están utilizando para actividades fraudulentas, debe notificar inmediatamente a StandUp Wireless al 1-800-544-4441. En caso de que StandUp Wireless descubra o crea razonablemente que su Dispositivo o los Servicios se están utilizando para actividades fraudulentas, StandUp Wireless puede tomar medidas para evitar que se lleven a cabo dichas actividades fraudulentas, incluida la terminación, suspensión, modificación o limitación de sus Servicios, como se analiza en la Sección 8.

Utilice siempre su Dispositivo de una manera segura que no cree un riesgo para su seguridad o la de otras personas a su alrededor. Mientras conduce, utilice un mecanismo de manos libres para su dispositivo inalámbrico y no utilice su dispositivo inalámbrico para enviar mensajes de texto.

Usted acepta que una violación de esta Política de uso aceptable perjudica a StandUp Wireless, que no puede repararse completamente mediante daños monetarios, y que tendremos derecho a medidas cautelares inmediatas además de todos los demás recursos disponibles sin

el requisito de depositar una fianza. Si desea informar cualquier violación de esta Política de uso aceptable, envíenos un correo electrónico a support@StandUpwireless.com.

8. TERMINACIÓN, SUSPENSIÓN, MODIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE SUS SERVICIOS

Cualquiera de las partes puede rescindir los Servicios, lo que rescindiré este Acuerdo, en cualquier momento mediante notificación previa a la otra parte con o sin causa. Según las reglas de la FCC, StandUp Wireless debe cancelar su servicio, previa notificación, si creemos razonablemente que ya no califica para Lifeline y/o ACP, si no recertifica oportunamente o si no utiliza su dispositivo durante treinta (30) días consecutivos, como se describe en la Sección 2.14. Además, StandUp Wireless puede, en cualquier momento, con o sin previo aviso, y a nuestro exclusivo criterio, terminar, suspender, modificar o limitar sus Servicios si:

- (a) sabemos o sospechamos que usted o alguien que utiliza su Dispositivo o Servicios violó o intentó violar este Acuerdo, incluida la Política de uso aceptable en la Sección 7, o cualquier otra política o términos y condiciones de StandUp Wireless, incluidos los términos y condiciones de su Plan de servicio;
- (b) sabemos o sospechamos que usted utilizó o intentó utilizar medios falsos o fraudulentos para obtener nuestros Servicios, incluidos los servicios Lifeline y/o ACP;
- (c) sabemos o sospechamos que usted violó o intentó violar cualquier ley o reglamento aplicable, incluidas las leyes o reglamentos de Lifeline y/o ACP;
- (d) sabemos o sospechamos que ha cometido un acto criminal o perjudicial contra StandUp Wireless o cualquiera de nuestros empleados o agentes;
- (e) sabemos o sospechamos que está utilizando nuestros Servicios con fines fraudulentos;
- (f) sabemos o sospechamos que ha realizado un uso inadecuado, ilegal o no autorizado de su dispositivo StandUp Wireless;
- (g) se le ha negado el reembolso de sus beneficios Lifeline y/o ACP por motivos relacionados con su elegibilidad;
- (h) su pago se devuelve impago, usted no realiza todos los pagos requeridos a su vencimiento, algún pago está vencido o creemos razonablemente que ha habido una actividad de pago fraudulenta en relación con sus Servicios;
- (i) usted proporciona información crediticia inexacta o engañosa, su crédito se ha deteriorado, usted se declara insolvente o en quiebra, o creemos de otro modo que existe un riesgo de falta de pago;
- (j) sus acciones exponen a StandUp Wireless a sanciones, procesamiento, acción civil u otra responsabilidad;
- (k) sus acciones causan daño o interfieren con la integridad, seguridad o las operaciones normales de nuestra red o la de nuestro Operador Subyacente;
- (l) sus acciones interfieren con la capacidad de otro suscriptor de utilizar los Servicios;
- (m) sus acciones presentan de otro modo un riesgo inminente de daño a StandUp Wireless o sus suscriptores.
- (n) descubrimos que usted es menor de 18 años y, por lo tanto, no puede contratar bienes y servicios o no es elegible para recibir servicios Lifeline y/o ACP;

- (o) usted amenaza, acosa, abusa, ofende o usa lenguaje vulgar, despectivo o inapropiado hacia nuestros empleados, agentes o cualquier persona con quien se comunique utilizando nuestros Servicios o su Dispositivo;
- (p) cualquier entidad gubernamental federal o estatal con autoridad para hacerlo nos ordena hacerlo;
- (q) existe una condición inmediatamente peligrosa o peligrosa para la vida, la seguridad física o la propiedad;
- (r) dejamos de brindar Servicios en su área; o
- (s) por cualquier otra razón operativa o gubernamental.

Podemos cancelar o suspender los Servicios de llamadas, mensajes de texto y datos de forma individual o colectiva. Tras la rescisión, todas las Asignaciones no utilizadas caducarán y no recibirá un reembolso. Además, tras la rescisión, StandUp Wireless puede reasignar el número de teléfono que estaba utilizando a otro suscriptor sin previo aviso. Las limitaciones de sus Servicios pueden incluir cualquier método descrito en la Sección 6.5. Podemos modificar sus Servicios cambiando su Plan de Servicio o sus características. No somos responsables de ningún daño que pueda resultar de la terminación, suspensión, modificación y limitaciones de sus Servicios y no recibirá un reembolso o crédito de StandUp Wireless por ninguna asignación de llamadas, mensajes de texto y datos no utilizados o inutilizables como resultado de dicha terminación, suspensión, modificaciones y limitaciones.

Puede solicitar que cancelemos sus Servicios comunicándose con Servicio al Cliente marcando 611 desde su dispositivo StandUp Wireless o llamando gratis al 1-800-544-4441.

9. GARANTÍAS, RESPONSABILIDADES E INDEMNIZACIÓN

9.1. Descargo de responsabilidad de garantía

StandUp Wireless no hace representaciones ni garantías, expresas o implícitas, incluidas, entre otras, cualquier garantía implícita de comerciabilidad, idoneidad, no infracción o idoneidad para un propósito particular, o desempeño para usted o cualquier otra persona o entidad en relación con, que surja fuera de, o en relación con, los Servicios o Dispositivos, en la máxima medida permitida por la ley. No autorizamos a nadie a ofrecer garantías en nuestro nombre. No garantizamos Servicios ininterrumpidos o libres de errores, cobertura inalámbrica o velocidades o calidad de servicio particulares. Tampoco garantizamos que sus comunicaciones sean privadas o seguras; Es ilegal que personas no autorizadas intercepten sus comunicaciones, pero dichas interceptaciones pueden ocurrir. Debe implementar medidas de seguridad adecuadas para proteger su Dispositivo y cualquier otro equipo que pueda utilizar con los Servicios. No fabricamos ningún Dispositivo o equipo que se utilice con nuestros Servicios y no somos responsables de ningún defecto, acto u omisión de los fabricantes, incluida cualquier garantía, patente u obligación de licencia. Sin perjuicio de lo anterior, el fabricante de su Dispositivo podrá brindarle una garantía.

9.2. Limitación de responsabilidades

En la máxima medida permitida por la ley, usted acepta que StandUp Wireless y todas las matrices, subsidiarias, afiliadas y sus funcionarios, directores, empleados, agentes, representantes, socios, licenciantes, sucesores y cesionarios pasados, presentes y futuros no serán responsables, ya sea debido o no a nuestra negligencia o la de ellos, por cualquier:

- a) acto, omisión o error de usted o de un tercero, incluidos proveedores de servicios o vendedores externos;
- b) cargo por cualquier producto o servicio proporcionado por terceros y al que se acceda a través de nuestros Servicios o para su uso con ellos;
- c) reclamación contra usted por parte de terceros;
- d) error, omisión, interrupción, fallo, falla, retraso, defecto o limitación en la prestación de los Servicios;
- e) deficiencia o problema con un Dispositivo o cobertura de red (por ejemplo, Servicios caídos, bloqueados, interrumpidos, etc.);
- f) daño, lesión o pérdida causados por o que surjan de su uso de los Servicios, incluido el tráfico u otros accidentes y riesgos o problemas relacionados con la salud, o nuestra suspensión o terminación de los Servicios;
- g) daño, lesión o pérdida causados por cualquier interrupción, falla o retraso en el acceso o intento de acceso a los servicios de emergencia desde un Dispositivo o al uso de los Servicios, incluidos los servicios del 911;
- h) servicio de localización interrumpido, fallido o inexacto;
- i) calidad, idoneidad, exactitud o idoneidad de cualquier contenido, información o aplicaciones a las que pueda acceder mientras utiliza el Servicio;
- j) información o comunicación que están bloqueadas por un filtro de spam o que de otro modo restringimos o bloqueamos de conformidad con este Acuerdo;
- k) daño, perjuicio o pérdida que puedan resultar de la interceptación de sus comunicaciones;
- l) acceso no autorizado a su cuenta causado por sus acciones o que eluda nuestras medidas de seguridad razonables;
- m) acceso no autorizado a su Dispositivo;
- n) cambio en la operación, el equipo o la tecnología que hace que su Dispositivo o software quede obsoleto o requiera modificación;
- o) daño o pérdida de cualquier información o datos almacenados en su Dispositivo o cualquier otro equipo que utilice con los Servicios (incluso cuando damos servicio a su Dispositivo);
- p) pérdida o divulgación de información confidencial que usted transmite al utilizar los Servicios (incluido cualquier daño, pérdida, daño o divulgación que resulte de malware);
- q) incumplimiento, demora, daño o perjuicio debido a factores fuera de nuestro control (es decir, eventos de fuerza mayor, como se describe en la Sección 11.7; o
- r) cargos no autorizados o disputados por servicios de StandUp Wireless que aparecieron más de 15 días antes en su estado de cuenta en línea y que usted no disputó adecuadamente dentro de los 15 días posteriores a la publicación del cargo en su cuenta

(no existe ninguna relación fiduciaria ni especial entre usted y StandUp Wireless en virtud de este Acuerdo o su uso de los Dispositivos y Servicios de StandUp Wireless.

En la máxima medida permitida por la ley, StandUp Wireless no será responsable de ninguna pérdida o daño indirecto, especial, punitivo, incidental, ejemplar o consecuente que usted o cualquier tercero pueda sufrir por el uso o la imposibilidad de usar su Dispositivo o los Servicios, incluyendo pérdida de negocios o buena voluntad, pérdida de ingresos o ganancias, daños a la propiedad, costos de reemplazo de productos y servicios o reclamos por lesiones personales. En la máxima medida permitida por la ley, nuestra responsabilidad por daños monetarios por cualquier reclamo que pueda tener contra nosotros no excederá el monto total de los cargos pagados por los productos o servicios aplicables. **Las limitaciones de responsabilidad anteriores se aplicarán independientemente de la teoría de la responsabilidad, incluido el fraude, la tergiversación, el incumplimiento de contrato, las lesiones personales, la negligencia o la responsabilidad del producto.**

9.3. Indemnización

En la máxima medida permitida por la ley, usted acepta defender, liberar, indemnizar y eximir de responsabilidad a StandUp Wireless y a sus matrices, subsidiarias, afiliadas y sus funcionarios, directores, empleados, agentes, representantes, socios, licenciantes pasados, presentes y futuros, sucesores y cesionarios de y contra todas y cada una de las pérdidas, reclamaciones, responsabilidades, lesiones, costos, sanciones, daños, acuerdos y gastos (incluidos impuestos, honorarios, multas, sanciones, intereses, gastos y honorarios de abogados) que surjan de o estén relacionados, directa o indirectamente, con el uso que usted o cualquier otra persona haga de un Dispositivo o de los Servicios, ya sea por contrato o agravio (incluida la responsabilidad estricta) e independientemente de la forma de acción; sus actos u omisiones, incluido su incumplimiento o violación de este Acuerdo, otras políticas de StandUp Wireless o cualquier estatuto, ordenanza, ley o reglamento aplicable de cualquier autoridad federal, estatal o local; y reclamaciones que surjan total o parcialmente de la supuesta negligencia de StandUp Wireless. Si determinamos razonablemente que un reclamo podría afectar negativamente a StandUp Wireless, usted utilizará un abogado razonablemente satisfactorio para nosotros para defender cada reclamo, no dará su consentimiento para dictar sentencia ni resolver un reclamo sin nuestro consentimiento previo por escrito, y podremos tomar control de la defensa a nuestra costa (y sin limitar sus obligaciones de indemnización). Esta obligación sobrevivirá a la terminación de sus Servicios con StandUp Wireless.

10. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ARBITRAJE

POR FAVOR LEA ESTO DETENIDAMENTE. AFECTA A SUS DERECHOS.

La mayoría de las inquietudes de los suscriptores se pueden resolver rápidamente y para satisfacción del suscriptor comunicándose con Atención al cliente de StandUp Wireless marcando 611 desde su dispositivo StandUp Wireless o llamando gratis al 1-800-544-4441. En

el improbable caso de que Atención al Cliente no pueda resolver una queja que usted pueda tener de manera satisfactoria (o si StandUp Wireless no ha podido resolver una Disputa que tiene con usted después de intentar hacerlo de manera informal), **esas Disputas se resolverán mediante arbitraje vinculante o tribunal de reclamos menores como se describe en esta sección.**

10.1. Acuerdo de arbitraje

NOSOTROS (usted y StandUp Wireless) ACEPTAMOS QUE, EXCEPTO LO ESTIPULADO A CONTINUACIÓN, CUALQUIER RECLAMACIÓN O DISPUTA DE CUALQUIER MANERA RELACIONADA CON EL ACUERDO, NUESTROS SERVICIOS, DISPOSITIVOS O PRODUCTOS, INCLUYENDO CUALQUIER DISPUTA DE FACTURACIÓN, SE RESOLVERÁ MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE O EN EL TRIBUNAL PARA CASOS MENORES.

Esto incluye cualquier reclamo contra otras partes en relación con los Servicios o Dispositivos proporcionados o facturados a usted (como proveedores, distribuidores o proveedores externos de StandUp Wireless) siempre que usted también presente reclamos contra nosotros en el mismo procedimiento. Cada uno de nosotros también acepta que el Acuerdo afecta el comercio interestatal, por lo que se aplican la Ley Federal de Arbitraje y la ley federal de arbitraje (a pesar de la disposición sobre elección de ley en la Sección 10.4).

EN EL ARBITRAJE NO HAY JUEZ NI JURADO, Y LA REVISIÓN TRIBUNAL DE UN LAUDO ARBITRAL ES LIMITADA. EL ÁRBITRO DEBE SEGUIR ESTE ACUERDO Y PUEDE OTORGAR LOS MISMOS DAÑOS Y COMPENSACIÓN QUE UN TRIBUNAL (INCLUYENDO HONORARIOS DE ABOGADOS).

Si se aplica la disposición de arbitraje o usted elige el arbitraje para resolver sus disputas, entonces usted o StandUp Wireless pueden iniciar un procedimiento de arbitraje. Debe enviar una carta solicitando arbitraje y describiendo su reclamo al agente registrado de StandUp Wireless (consulte la Sección) para comenzar el arbitraje. La Asociación Estadounidense de Arbitraje (AAA, por su sigla en inglés) arbitrará todas las disputas. Para reclamos de menos de \$75,000, se aplicarán los Procedimientos Suplementarios para Disputas Relacionadas con el Consumidor de la AAA; para reclamos superiores a \$75,000, se aplicarán las Reglas de Arbitraje Comercial de la AAA. Las reglas de AAA están disponibles en www.adr.org o llamando al 1-800-778-7879. Al presentar la demanda de arbitraje, StandUp Wireless pagará todos los honorarios de presentación, administración y árbitro por reclamos que sumen menos de \$75,000. Para reclamos que sumen más de \$75,000, el pago de los honorarios de presentación, administración y árbitro se regirá por las Reglas de Arbitraje Comercial de la AAA. Un árbitro puede otorgar de forma individual cualquier reparación que estaría disponible en un tribunal, incluidas medidas cautelares o declaratorias y honorarios de abogados. Además, para reclamos menores a \$75,000 respecto de los cuales usted notificó y negoció de buena fe como se requiere anteriormente antes de iniciar el arbitraje, si el árbitro determina que usted es la parte que prevalece en el arbitraje, tendrá derecho a recuperar los honorarios y costos razonables de los abogados. Excepto en el caso de reclamaciones consideradas frívolas, StandUp Wireless

acepta no solicitar una indemnización por los honorarios de los abogados en el arbitraje, incluso si una indemnización está disponible de otro modo según la ley aplicable.

10.2. RENUNCIA A DEMANDA COLECTIVA

NOSOTROS (USTED Y StandUp Wireless) ACEPTAMOS QUE CUALQUIER PROCEDIMIENTO, YA SEA EN ARBITRAJE O TRIBUNAL, SE REALIZARÁ SOLAMENTE DE FORMA INDIVIDUAL Y NO EN UNA DEMANDA COLECTIVA O REPRESENTATIVA O COMO MIEMBRO DE UNA DEMANDA COLECTIVA, CONSOLIDADA O REPRESENTATIVA. Si un tribunal o árbitro determina en una demanda entre usted y nosotros que esta Renuncia a demanda colectiva no se puede hacer cumplir, entonces el acuerdo de arbitraje será nulo para usted.

10.3. Reclamos menores

Usted y StandUp Wireless conservan el derecho de buscar soluciones en el tribunal de reclamos menores para disputas o reclamos dentro de la jurisdicción de ese tribunal, a menos que dicha acción se transfiera, elimine o apele ante un tribunal diferente. Cualquier tribunal que tenga jurisdicción podrá dictar sentencia sobre el laudo del árbitro. Esta Disposición de Arbitraje sobrevivirá a cualquier terminación, liquidación o transferencia de este contrato. Si alguna parte de esta Disposición de Arbitraje, aparte de las renunciaciones a los derechos de demanda colectiva, se considera o se determina que es inaplicable por cualquier motivo, el resto seguirá siendo exigible. Si una renuncia a los derechos de demanda colectiva se considera o se determina que es inaplicable por cualquier motivo en un caso en el que se han hecho alegaciones de demanda colectiva, el resto de esta Disposición de Arbitraje será inaplicable.

Sin perjuicio de lo anterior, usted mantiene su derecho a presentar una queja ante la FCC, la Comisión de Servicios Públicos de su estado o cualquier otro gobierno federal o estatal que pueda, si lo permite la ley, buscar reparación contra nosotros en su nombre.

10.4. Ley Aplicable, Lugar y Jurisdicción y Procedimientos Judiciales

Excepto en la medida en que la ley federal aplicable sea anulada o inconsistente con ella y como se describe de otro modo en este documento, este acuerdo se rige por las leyes de Maryland, sin tener en cuenta los principios de elección de ley, las reglas de conflicto de leyes o su estado de residencia real. Para cualquier reclamo que proceda ante un tribunal en lugar de un arbitraje, cada uno de nosotros renunciamos a nuestro derecho a un juicio con jurado y a cualquier reclamo por daños punitivos o ejemplares. A menos que se especifique lo contrario en el presente, cualquier Disputa de naturaleza legal, ya sea un reclamo, una demanda, una demanda de arbitraje o de otro modo que no esté sujeta a la disposición de arbitraje obligatorio, estará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales federales o estatales ubicados dentro del estado de Maryland.

10.5. Información del agente registrado

Información de contacto del agente registrado de StandUp Wireless:

Corporation Service Company
7 St. Paul Street
Suite 820
Baltimore, MD 21202

11. VARIOS

11.1. Aplicación de Tarifas

StandUp Wireless puede elegir o verse obligado a presentar tarifas informativas ante el organismo regulador correspondiente en ciertos estados que describen nuestros términos y tarifas para la prestación de ciertos Servicios. En la medida en que cualquier disposición de una tarifa sea incompatible con los términos del Acuerdo, se aplicarán los términos del Acuerdo y no se aplicarán los términos de la tarifa.

11.2. Consentimiento para recibir comunicaciones

Es posible que StandUp Wireless necesite ocasionalmente comunicarse con usted acerca de sus Servicios. Podemos hacerlo sin su consentimiento en ciertos casos, por ejemplo en situaciones de emergencia o para comunicaciones relacionadas con el servicio donde no se le cobra por el mensaje. Además, usted tiene el derecho y nosotros el deber, según la ley federal, de proteger la confidencialidad del CPNI. Por la presente, usted brinda su consentimiento para que nosotros o nuestros agentes o representantes autorizados utilicemos su CPNI para comercializarle servicios relacionados con las comunicaciones. Puede restringir nuestro derecho a utilizar CPNI con fines de marketing en cualquier momento. La denegación de aprobación no afectará la prestación de los servicios que le brindamos. Cualquier aprobación o denegación de aprobación para el uso de CPNI fuera del servicio al que ya está suscrito es válida hasta que usted revoque o limite afirmativamente dicha aprobación o denegación.

Además, usted brinda su consentimiento para que StandUp Wireless o nuestros agentes o representantes autorizados se comuniquen con usted mediante mensajes en vivo, automatizados o pregrabados (incluidas tecnologías de voz artificial) a cualquier número de teléfono fijo, inalámbrico o de fax, incluso mediante mensajes de texto a su teléfono. Podemos comunicarnos con usted para fines informativos o de marketing relacionados con el servicio a través de estos métodos. También brinda su consentimiento para comunicarnos con usted, independientemente de si su número figura en el Registro No Llamar o en un registro estatal equivalente. El consentimiento a dichos contactos no es una condición de servicio y puede revocarse en cualquier momento.

Finalmente, usted nos da su consentimiento para que nos comuniquemos con usted por cualquier motivo, incluso con fines de marketing, a través de la dirección de correo electrónico que le asignamos o que usted proporciona en relación con su servicio.

Usted acepta que también tenemos el consentimiento para comunicarnos con cualquier usuario autorizado en su cuenta por motivos relacionados con el Servicio o con el pago a través de cualquiera de los métodos descritos anteriormente. Algunas de estas comunicaciones pueden generar cargos para usted. Su consentimiento para ser contactado a través de cualquiera de los métodos descritos anteriormente puede ser revocado en cualquier momento por cualquier medio razonable. Revise nuestra Política de privacidad, en <https://StandUpwireless.com/privacy-policy>, para obtener información adicional sobre cómo puede revocar el consentimiento para recibir comunicaciones.

11.3. Modificaciones a este Acuerdo

Podemos, en cualquier momento, modificar cualquier parte de este Acuerdo; cualquier otro término, condición y política; nuestros precios, tarifas y cargos; nuestros Planes de Servicio, características y productos; y nuestras áreas de cobertura, operador subyacente y tecnología de aprovisionamiento. Le avisaremos con antelación sobre cualquier modificación que tenga un impacto material adverso en usted o en su uso de los Servicios (aparte de cambios en las tarifas gubernamentales, cargos proporcionales por mandatos gubernamentales y cargos administrativos). Podemos proporcionarle un aviso sobre cualquier otra modificación, como se describe en la Sección 11.4 (Avisos) o según lo requiera cualquier ley, reglamento u orden aplicable. Si cualquier organismo regulador o un tribunal de jurisdicción competente emite una ley, reglamento, regla u orden que tenga el efecto de aumentar materialmente el costo de proporcionar los Servicios o cancelar, cambiar o reemplazar cualquier término o disposición importante de este Acuerdo (colectivamente "Requisito Regulatorio"), entonces este Acuerdo se considerará modificado de tal manera que sea consistente con la forma, intención y propósito del Requisito Regulatorio y de otro modo según sea necesario para cumplir con el Requisito Regulatorio. Las modificaciones materiales adversas entran en vigencia treinta (30) días después de que le enviemos el aviso o según se especifique de otro modo en el aviso. Todas las demás modificaciones entran en vigor cuando se publican en el sitio web de StandUp Wireless, <https://StandUpwireless.com/terms-conditions/>, o según se especifica en cualquier aviso. Si continúa accediendo, utilizando o comprando Servicios StandUp Wireless en o después de la fecha de entrada en vigor de dichas modificaciones, acepta dichas modificaciones. Ni el curso de conducta entre usted y StandUp Wireless ni la práctica comercial común actuarán para modificar ninguna disposición de este acuerdo.

11.4. Avisos

Nosotros o nuestros agentes autorizados podemos utilizar cualquiera de los siguientes métodos para enviarle avisos: correspondencia a cualquier dirección física o dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado; llamadas en vivo o pregrabadas, mensajes de voz o mensajes de texto entregados a su Dispositivo o a cualquier otro número de teléfono que nos

haya proporcionado; mensajes pregrabados cuando intenta realizar una llamada; mensajes dentro de la aplicación o notificaciones automáticas; publicación en nuestro sitio web; o por cualquier otro medio que StandUp Wireless considere viable. Usted es responsable de actualizar su información de contacto con nosotros cuando cambie. Los avisos se consideran entregados cuando acepta una llamada; cuando se entrega a un servicio de correo de voz asociado con su servicio o a un número de teléfono alternativo que nos haya proporcionado, servicio de mensajería de texto, dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado o Dispositivo; cuando se publica en nuestro sitio web o en una aplicación; y tres (3) días después de su envío por correo a su última dirección de facturación conocida. Salvo que se disponga lo contrario en este acuerdo, debe notificarnos llamándonos o enviándonos correspondencia utilizando la información de contacto proporcionada en la Sección 12.

11.5. Sin beneficiarios terceros

Este Acuerdo es únicamente para su beneficio, el de StandUp Wireless y el de nuestras matrices, afiliados, subsidiarias, agentes y predecesores y sucesores en intereses. Ninguna disposición de este Acuerdo se considerará que confiere a terceros ningún recurso, reclamación, responsabilidad, reembolso, causa de acción u otro derecho o beneficio.

11.6. Asignación

No puede transferir ni asignar este Acuerdo ni ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del mismo, por aplicación de la ley o de otro modo, sin nuestro consentimiento previo por escrito. Podemos transferir o asignar todo o parte de este Acuerdo, o sus deudas, sin previo aviso. Tras nuestra transferencia o cesión de este Acuerdo, StandUp Wireless quedará liberado de toda responsabilidad con respecto a este Acuerdo.

11.7. Fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable de ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente (excluyendo cualquier obligación de pago) si y en la medida en que dicho incumplimiento o retraso surja de causas más allá de su control razonable, incluidos, entre otros, casos fortuitos, incluidos fenómenos meteorológicos, terremotos e inundaciones; incendios; actos de guerra o terrorismo; desórdenes civiles, incluidos disturbios, rebeliones e insurrecciones; Disputas laborales, incluidas huelgas, cierres patronales y paros laborales; emergencias médicas, incluidas pandemias y restricciones de cuarentena; problemas de red, incluidos cortes de cables, cortes de energía, fallas de red y virus informáticos; y cualquier otra catástrofe, emergencia nacional u orden o acto gubernamental. El tiempo para cualquier cumplimiento requerido en virtud del presente se extenderá por la demora incurrida como resultado de dicho evento de fuerza mayor, y si cualquiera de las partes no puede cumplir como resultado de dicho evento, actuará con diligencia para corregir o mitigar dicho evento.

11.8. Ejecución y renuncia

StandUp Wireless tiene el derecho, pero no la obligación, de monitorear, investigar, restringir, hacer cumplir, entablar litigios civiles, presentar cargos o participar en cualquier otro tipo de autoayuda con respecto a cualquier violación real, intentada o sospechada de este Acuerdo. StandUp Wireless determinará, a su entera discreción, si usted violó o intentó violar cualquiera de las disposiciones de este Acuerdo, incluida la Política de uso aceptable. Si determinamos o sospechamos que usted violó o intentó violar este Acuerdo, podemos cancelar, suspender, modificar o limitar sus Servicios, como se describe en la Sección 8. Además, podemos denunciar delitos penales reales o sospechados a las autoridades policiales correspondientes. StandUp Wireless cooperará con las investigaciones policiales cuando se sospeche de actividad delictiva y usted acepta cooperar con dichas investigaciones. Cualquier renuncia o incumplimiento de cualquier disposición o prohibición de este Acuerdo en un caso no se interpretará como una renuncia a cualquier disposición o derecho en otro caso.

11.9. Duración

Cualquier derecho, obligación, compromiso o disposición en este Acuerdo que, por su naturaleza o contexto, esté destinado a o lógicamente continuaría aplicándose después de la terminación de los Servicios o de este Acuerdo, continuará después de la terminación de los Servicios y este Acuerdo, incluidos, entre otros, aquellos relacionados con quejas, obligaciones de pago, restricciones en el uso de Dispositivos, 911 y comunicaciones de emergencia, limitación de responsabilidad y resolución de disputas (que no incluyen demandas colectivas ni juicios con jurado).

11.10. Duración

Si cualquier parte o disposición de este Acuerdo, incluida cualquier parte de su cláusula de arbitraje o Política de uso aceptable, se considera ilegal, nula o, por cualquier motivo, inaplicable por un tribunal o agencia de jurisdicción competente, esa parte se interpretará de conformidad con las leyes aplicables lo más cerca posible para reflejar las intenciones originales de las partes o se separará de este Acuerdo en esa jurisdicción si es necesario y las disposiciones restantes del Acuerdo permanecerán en pleno vigor y efecto.

11.11. Títulos

Los títulos de las secciones tienen únicamente fines descriptivos y no interpretativos.

11.12. Idioma

La versión original de este Acuerdo está en inglés. Cualquier discrepancia o conflicto entre la versión en inglés y cualquier otra versión en otro idioma se resolverá con referencia a la versión en inglés y mediante su interpretación.

11.13. Integración

Este Acuerdo y cualquier otra política, documento o acuerdo incorporado por referencia en este documento o en el mismo representan el acuerdo completo entre usted y StandUp Wireless. Reemplaza todos y cada uno de los acuerdos, arreglos, representaciones, contratos, garantías, publicidad, declaraciones, ofertas y entendimientos anteriores o de otro tipo relacionados con el objeto de este Acuerdo, ya sea escrito u oral, incluyendo cualquier otro documento o declaración de cualquier representante de ventas, representante de servicio u otro agente.

12. INFORMACIÓN DE CONTACTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Si tiene preguntas sobre cómo las personas con discapacidades pueden utilizar los servicios inalámbricos de StandUp Wireless, comuníquese con el servicio de atención al cliente de StandUp Wireless utilizando la siguiente información.:

Correo electrónico: support@StandUpwireless.com

Teléfono: 1-800-544-4441 durante el horario comercial normal: de lunes a sábado de 8 am a 9:30 pm EST.

Si StandUp Wireless no puede resolver su problema, puede presentar una queja informal del consumidor ante la FCC al 888-CALL-FCC (888-225-5322), o al <https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us>.

Preguntas o quejas no resueltas: pueden dirigirse a la Comisión de Servicios Públicos local o los clientes de los estados que se indican a continuación pueden dirigir las 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 Servicios Públicos de Georgia: 404-656-4501 o 1-800-292-5813.

Kansas: Comisión de Corporaciones de Kansas: Oficina de Asuntos Públicos y Protección del Consumidor: KCC-Consumer Protection: 1500 SW Arrowhead Road, Topeka, KS 66604 o sin cargo al 800-662-0027 o en Topeka 785-271-3140. Centro de retransmisión TDD de Kansas para personas con problemas de audición o del habla 800-766-3777.

Massachusetts: División de consumidores de Massachusetts: Departamento de telecomunicaciones y cable División de consumidores: 1000 Washington Street, Suite 820,

Boston, MA 02118-6500: 617-988-8288 (Fax) O llamando al: 617-305-3531 1-800-392-6066 (línea gratuita) consumer.complaints@state.ma.us.

Pensilvania: Comisión de Servicios Públicos de Pensilvania Oficina de Servicios al Consumidor: 800-692-7380 o para el Centro de Retransmisión de PA de FDD 800-682-8706 (voz) o 800-682-8786 (TTY)

Oklahoma: Comisión de Corporaciones de Oklahoma ATENCIÓN: División de Servicios al Consumidor P.O. Box 52000 Oklahoma City, OK 73152-2000 (405) 521-2211

Puerto Rico: Para preguntas o quejas no resueltas y para solicitar la revisión de cualquier decisión adversa, comuníquese con: Negociado de Telecomunicaciones de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico, 500 Ave. Roberto H. Todd (Parada 18-Santurce), San Juan, Puerto Rico 00907-3941.

DERECHO A OBJETAR FACTURAS. De conformidad con la Ley 296-1996 y Ley 33-1985 los clientes tienen el derecho a presentar una reclamación u objeción sobre la totalidad o una parte de una factura; los clientes tienen un plazo de hasta (20) días después de recibir la factura.

En primer lugar, los clientes deben presentar el reclamo u objeción a la Empresa llamando a 611 o INSERT TOLL FREE o por escrito a [PO Box or email]. También visitando la página web. Si el pago no se realiza dentro del plazo de 20 días, la Empresa podrá suspender, descontar, y cancelar el servicio o servicios. La objeción de un cargo no exime del pago o los cargos objetados.

NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES DE PUERTO RICO (NET)

Si no está de acuerdo con el resultado de una reclamación, usted puede solicitar la revisión del Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico (NET) dentro de (30) días calendario siguientes a la notificación o resultado de la reclamación; llamando al 1 (866) 578-5500/787-722-8606/787-756-0804. También, enviando un correo electrónico a: querellasnet@jrsp.pr.gov o puede enviar una carta a: División de Reclamaciones de NET, 500 Ave. Roberto H. Todd (Pda. 18, Santurce), San Juan, PR 00907-3941 o visitando personalmente las oficinas NET ubicadas en 500 Ave. Roberto H. Todd, Pda. 18, Santurce.

Para consultas o reclamaciones no resueltas y para solicitar revisión de cualquier decisión adversa, contacte NET usando la información anterior.

Washington: Oficina del Fiscal General del Estado de Washington, División de Protección al Consumidor al 1-800-551-4636 o 206-464-6684 o <https://www.atg.wa.gov/consumer-protection>