

# Contrato de cliente residencial

## ("Contrato")

### IMPORTANTE:

Este Contrato contiene los términos y condiciones correspondientes a todos los planes de servicio. **En la Carta encontrará la lista de las coberturas en las que está inscrito. Repase las secciones generales que corresponden a todos los planes de servicio y las secciones específicas del plan en el que usted está inscrito, para asegurarse de que entiende cada disposición. Solo se aplican las secciones generales y las secciones específicas a su(s) cobertura(s).**

**ESTE ACUERDO PUEDE AFECTAR SUS DERECHOS. POR FAVOR REVISELO CON CUIDADO.** En particular, por favor revise el acuerdo de arbitraje establecido en la Sección 16 a continuación. Este requiere que usted resuelva cualquier disputa que tenga con la Compañía con respecto a su(s) Plan(es) a través de arbitraje individual o tribunal de reclamos menores. No se le permitirá resolver ninguna disputa con la Compañía con respecto a su(s) Plan(es) a través de un juicio por jurado o una acción colectiva.

### 1. Definiciones del contrato.

A los fines del presente Contrato ciertas palabras y frases cuando está escritas en mayúsculas tienen el siguiente significado:

**Contrato** significa el presente documento y la Carta. En él se describen los términos, condiciones y exclusiones (p.ej., pérdidas que Su Plan no cubre) que aplican.

**Límite(s) anual(es)** significa la cantidad máxima de cobertura anual por año según se especifica en las Secciones 5 y 6.

**Representante de servicio autorizado** significa un contratista autorizado por la red de contratistas de servicio aprobados de la Compañía, según lo disponga para Usted la Compañía.

**Obstrucciones o bloqueos** significa una obstrucción en la línea de alcantarillado exterior que impide total o parcialmente el movimiento o la circulación de aguas residuales. Una obstrucción o bloqueo no significa que el Sistema de desagüe de Su vivienda tarde en desagotarse sino que impida que las aguas residuales lleguen al Sistema de alcantarillado exterior.

**Segunda visita del técnico** significa un servicio necesario para que el Producto cubierto vuelva a funcionar correctamente respecto de una reparación realizada de conformidad con el presente Contrato dentro de los 30 días de la reparación cubierta original.

**Fecha de inicio** significa la fecha de inicio indicada en la Carta.

**Compañía** significa Pivotal Home Solutions Co., anteriormente conocida como Nicor Energy Services Company, 1751 W Diehl Road, Suite 200, Naperville, IL 60563.

**Producto cubierto** significa los productos incluidos en el o los Planes que Usted ha seleccionado para su cobertura de conformidad con este Contrato como se indica en la sección Plan(es) en los que está inscrito de la Carta.

**Ciente, Usted y Su** hacen referencia a la parte indicada en la Carta como titular del Contrato.

**Pago del valor en efectivo** (CVP, por sus siglas en inglés) significa el pago realizado directamente al Cliente basado en el valor del Producto cubierto. Si el Plan

elegido incluye la cobertura de Pago del valor en efectivo (CVP), en la Sección 5 siguiente, y el Producto cubierto falla a consecuencia de una Pieza excluida y Usted lleva inscrito en el Plan más de noventa (90) días, Usted tiene derecho al Pago del valor en efectivo. El valor se calculará descontando el Límite renovable correspondiente al Producto cubierto por un porcentaje fijo por cada año que el Producto cubierto haya estado en servicio. La Compañía establecerá el porcentaje fijo para cada Producto cubierto sobre la base de su vida útil prevista. Los clientes que reciben el CVP no podrán recibir un reembolso ni cualquier otro servicio en relación con el Producto cubierto. Sin embargo, se puede aplicar la cobertura a un aparato nuevo o diferente. El CVP no deberá superar la cobertura máxima para el Producto cubierto o Plan.

**Destruído o Destrucción** hace referencia a los casos en que la Compañía o un Representante de servicio autorizado determina que el Producto cubierto no se puede reparar o que el costo de esa reparación supera el 75% del valor del Producto cubierto y la Compañía opta por no repararlo sino reembolsar un monto que no superará el Límite del incidente ni el Límite Anual.

**Demanda** significa recurso específico que se pretende obtener según se identifica en el Aviso de disputa.

**Sistema de desagüe** significa Su tubería interior permanente desde la conexión de un artefacto o aparato a la tubería de desagüe hasta el punto en que el Sistema de desagüe pasa por el cimiento o las placas de cimentación de su residencia. Un Sistema de desagüe no incluye ningún artefacto ni aparato ni tubería que se encuentra en los cimientos o placas de cimentación de la vivienda o debajo de ellas.

**Productos eléctricos** significa aparatos electrónicos, electrodomésticos y sistemas eléctricos residenciales y otros dispositivos eléctricos cuyo costo de reemplazo supere los \$100.

**Sobrecarga eléctrica** significa una descarga rápida y excesiva de electricidad en un circuito que puede acelerar el desgaste de los Productos eléctricos y, por consiguiente, la falla del electrodoméstico, dispositivo o sistema y/o aumentar las reparaciones y sus costos.

**Accesorios:** hace referencia a grifos y accesorios situados en el interior de Su hogar, incluidos grifos de cocina, grifos de baño, ducha y bañera, cabezales de ducha, válvulas de bañera y ducha, desviadores de bañeras, topes de ángulos, tuberías ascendentes y válvulas de compuerta, tanques, tazas y mecanismos de inodoros, sellos de anillo de cera y bidés.

**Límite(s) por incidente** significa la cantidad máxima de cobertura por visita de servicio según se especifica en la Sección 5 siguiente.

**Fuga o rotura** significa una rotura, fisura o filtración de una línea de distribución de agua interior o exterior que se produce como resultado del uso y desgaste normales o de defectos en los materiales o de mano de obra inherentes.

**Carta** significa la carta que acompaña a este Contrato y que indica el Nombre del cliente, la Dirección de servicio, los planes en los que está inscrito el cliente, etc. La carta contiene información importante y forma parte de este Contrato al que se incorpora por su sola mención.

**Cobertura de mantenimiento** significa un servicio de mantenimiento de los Productos cubiertos según se define en la Sección 7 más adelante.

**Multi-Unidad** significa un lugar que tiene más de una dirección de servicio dentro del perímetro de la residencia o edificio.

**Dirección de notificación** significa Legal Department, Pivotal Home Solutions Co., 1751 W. Diehl Road, Suite 200, Naperville, IL 60563

**Aviso de disputa** significa una notificación escrita enviada a la Dirección de servicio por correo certificado en la que se describe la naturaleza y los fundamentos del reclamo o disputa y los recursos específicos interpuestos por una de las partes que desea recurrir a la arbitraje.

**Línea de alcantarillado externa** significa la porción de una línea de servicio de alcantarillado lateral de su propiedad que recoge, y por la que circulan, las aguas residuales de su domicilio desde el punto en que la línea sale de la vivienda a la altura de los cimientos hasta el punto de conexión con su cámara séptica o con el

proveedor de servicios residuales. Este plan cubre la porción de su línea de alcantarillado que es la línea más directa entre la pared exterior de su vivienda y el sistema de recolección de aguas residuales. La línea de alcantarillado debe tener cámaras de inspección adecuadas con el tamaño correcto; la Compañía no instala cámaras de inspección. La Línea de alcantarillado exterior no incluye ninguna porción de la línea de alcantarillado tendida dentro o debajo de los cimientos o las placas de cimentación de hormigón de su vivienda o soterradas en terrenos vecinos que no sean de su propiedad. Si usted es propietario de un edificio con varias unidades funcionales y su línea de alcantarillado pasa por las paredes de una vivienda vecina, este programa cubre únicamente la porción de su línea de alcantarillado situada fuera de la pared exterior del edificio en el que se encuentra la línea de alcantarillado de la vivienda de la que usted es propietario y responsable de su mantenimiento.

**Línea de distribución de agua exterior** significa la porción de una línea de distribución de agua lateral de su propiedad que se extiende desde el punto de conexión con el proveedor del servicio de agua hasta el punto en que la línea ingresa en su vivienda a la altura de los cimientos o una línea de agua de pozo desde el punto de conexión entre la conexión de bronce y el sello de pozo hasta el punto en que la línea ingresa en la vivienda por los cimientos. La Línea de distribución de agua exterior no incluye ninguna porción de la línea de distribución de agua tendida dentro o debajo de los cimientos o placas de cimentación de hormigón de su vivienda o soterradas en terrenos vecinos que no sean de su propiedad. Si la línea de distribución de agua está soterrada en terrenos vecinos que no son de su propiedad, el Plan cubre únicamente la porción que se extiende bajo tierra en su propiedad. Si usted es propietario de un edificio con varias unidades funcionales y su línea de distribución de agua pasa por las paredes de una residencia vecina, este programa cubre únicamente la porción de su línea de distribución de agua situada fuera de la pared exterior del edificio en el que se encuentra la tubería de agua de la vivienda de la que usted es propietario y responsable de su mantenimiento.

**Plan(es)** significa los paquetes que Usted ha seleccionado para su cobertura de conformidad con este Contrato como se indica en la sección Plan(es) en los que está inscrito de la Carta.

**Proveedor de servicio calificado** significa un especialista registrado que participa en las tareas necesarias para tener acceso y reparar el producto o servicio dañado de forma regular o continua.

**Cobertura de reparación** significa cobertura de los costos de las piezas y mano de obra necesarias para reparar la avería de un Producto cubierto provocada por defectos de mano de obra, daños causados por el uso y desgastes normales o una falla mecánica o eléctrica de cualquier Producto cubierto que se encuentra dentro de los confines de los cimientos principales de la vivienda o garaje (a excepción de lo indicado en la Sección 5 más adelante) hasta los Límites por incidente, anuales o renovables que se identifican en las Secciones 5 y 6 más adelante para tal Producto cubierto.

**Cobertura de piezas de repuesto** significa cobertura para reponer un Producto cubierto con una unidad nueva comparable en caso de que el Producto cubierto haya sido considerado Destruído, según se especifica en la Sección 3 más adelante.

**Límite(s) renovable(s)** significa la cantidad máxima de cobertura por un período de doce (12) meses renovables según se especifica en la Sección 5 siguiente.

**Dirección de servicio** significa la dirección de servicio identificada en la Carta.

**Enmiendas estatales** significa los cambios realizados a los términos y condiciones de este Contrato según se especifica en la Sección 12 según el estado en que se encuentre su Dirección de servicio. Revise la Sección 17 para conocer los cambios que corresponden a Su estado.

**Sistema de suministro** significa una tubería interior permanente desde: el punto donde la línea de distribución sale del cimiento/losa dentro de la vivienda hasta la llave de paso de cada uno de los aparatos o artefactos y, en caso de que no hubiera una llave de paso, hasta la línea de suministro de dicho artefacto o aparato. Un Sistema de suministro no incluye ningún artefacto ni aparato ni tubería que se encuentre en los cimientos o placas de cimentación de la vivienda o debajo de ellas.

**Representante de servicio no autorizado** significa todo representante de servicio que no pertenece a la red de Representantes de servicio autorizados de la Compañía.

## 2. Cobertura.

Su adhesión a este Contrato cubre únicamente los Productos cubiertos situados en la Dirección de servicio según se especifica en el presente. Su proveedor es la Compañía. **LA COMPAÑÍA SE RESERVA EL DERECHO DE MODIFICAR CUALQUIERA DE LOS TÉRMINOS DEL PRESENTE CONTRATO, ENTRE ELLOS, EL PRECIO, PREVIA NOTIFICACIÓN ESCRITA; SIN EMBARGO, ESTE CONTRATO PUEDE SER CEDIDO POR LA COMPAÑÍA SIN PREVIA NOTIFICACIÓN Y TAL CESIÓN NO CONSTITUIRÁ UN CAMBIO EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE CONTRATO.**

## 3. Para obtener servicio para los Productos cubiertos

Este Contrato cubre todos los Planes disponibles. **Es posible que algunos de los Planes descritos en el presente Contrato no estén disponibles en todas las áreas en las que presta servicio la Compañía.** Esta Sección detalla el proceso para obtener servicio para un Producto cubierto según se describe en la Sección 5 más adelante. Para obtener más información sobre el proceso de reclamo respecto de un Producto eléctrico dañado por sobrecarga eléctrica, remítase a la Sección 6.

Para que un Plan cubra un equipo, el equipo: debe estar instalado de conformidad con los códigos estatales y federales; (b) debe satisfacer los requisitos de seguridad y funcionamiento adecuados y (c) debe estar en buenas condiciones de funcionamiento al momento de inscripción en el Plan. La Cobertura corresponde a inmuebles propios o alquilados de uso residencial; no rigen para propiedades comerciales ni residenciales convertidas o utilizadas con fines comerciales o de negocios. En caso de propiedades en alquiler, se entiende que usted, en su calidad de inquilino, ha tomado todos los recaudos necesarios para obtener la autorización para realizar reparaciones en la propiedad alquilada. Al permitir que el Cliente se inscriba en un Plan, la Compañía no ofrece ninguna garantía expresa ni implícita respecto de los equipos o condiciones existentes del Cliente. La Compañía puede negarse a prestar servicio o rechazar la inscripción en caso de que no se cumpla con los requisitos de elegibilidad del Plan. A su discreción, la Compañía también se reserva el derecho de rechazar la reincorporación en el Plan.

**Si en la Dirección de servicio hay más de un aparato de un tipo determinado (p.ej., dos refrigeradores) y sólo un Plan que cubre ese tipo de aparato, el Plan solo ofrecerá Cobertura de reparación, reemplazo y/o mantenimiento al primer aparato que requiera servicio, que se incluirá también en los términos de renovación del presente Contrato. Los límites de la Cobertura de reparación y/o reemplazo serán los límites vigentes en el momento que Usted notifica a la Compañía de la avería de un Producto cubierto.**

**Algunos Planes incluyen cargos por visita de servicio; en la Carta encontrará los cargos por servicio de su Plan. En estos casos, el Cliente es responsable del pago por de estos cargos directamente al Representante de servicio autorizado antes de que se realice el servicio. En poco probable caso de que se deba realizar una Segunda visita de servicio, no se cobrarán los cargos de servicio por la Segunda visita.**

Usted debe llamar a la Compañía a los números de llamada gratuita que se indican en la Carta antes de solicitar el servicio o que éste se lleve a cabo. Debe notificar a la Compañía de la avería de un Producto cubierto tan pronto como se detecte el problema. Se debe notificar a la Compañía acerca del mal funcionamiento antes del vencimiento de este Contrato. Todos los servicios se deben autorizar por adelantado. Usted debe utilizar un Representante de servicio autorizado. **La Compañía no le reembolsará ningún trabajo realizado por un Representante de servicio no autorizado ni los servicios prestados sin previa autorización de la Compañía.** Las reparaciones no autorizadas pueden dar lugar a la anulación del Contrato. La Compañía tiene el derecho exclusivo y absoluto de seleccionar el Representante de servicio para prestar el servicio. El horario normal para la realización de los servicios es de lunes a viernes de 8 am a 5 pm, hora local. Se pueden realizar reparaciones fuera del horario normal arriba indicado y durante días feriados a discreción exclusiva de la Compañía. Para estas reparaciones regirá una tarifa de mano de obra más alta que posiblemente agote el Límite por incidente, anual y/o renovable más rápidamente que las reparaciones realizadas dentro del

horario normal. El Cliente debe franquear al Representante de servicio autorizado el acceso seguro y razonable a sus aparatos, sistemas y líneas (internas y/o exteriores). Se puede negar la prestación del servicio en caso de que el Cliente no ofrezca un acceso seguro y razonable. La Compañía suministrará al Representante de servicio autorizado Su nombre y número de teléfono; el Representante de servicio autorizado se comunicará con Usted directamente para programar la visita de servicio. En caso de que Usted prefiera llamar al Representante de servicio autorizado directamente, la Compañía le suministrará a Usted la información de contacto del Representante de servicio autorizado si usted así lo solicita. El Servicio se realizará únicamente en Su Dirección de servicio; sin embargo, podría ser necesario trasladar el Producto cubierto o alguna de sus piezas para realizar la reparación o reemplazo. Si fuera necesario trasladar el producto, los gastos relativos al traslado y la reinstalación estarán cubiertos por este Contrato, sujetos al Límite por incidente, anual o renovable correspondiente. **SE PODRÁN USAR PIEZAS DE FABRICANTES COMPATIBLES O EQUIVALENTES EN LA REPARACIÓN DEL PRODUCTO CUBIERTO SI LAS PIEZAS ORIGINALES NO ESTUVIERAN DISPONIBLES O FUERAN MUY COSTOSAS.** En situaciones en que la Compañía le informa que un Administrador Autorizado no está disponible, Usted puede ser autorizado para reparaciones realizadas como "Reembolso al Cliente". Esto significa que usted pagará las reparaciones y someterá la factura a la Compañía para el reembolso y podrá ser reembolsado por el costo de las reparaciones cubiertas hasta el máximo de los Límites de su Plan. Su acuerdo debe estar activo y Usted debe de estar al día en todos los pagos para recibir dicho Reembolso del Cliente bajo los términos de este Acuerdo.

Si el Plan elegido incluye la cobertura de Pago del valor en efectivo (CVP), en la Sección 5 siguiente, y el Producto cubierto falla como consecuencia de una Pieza excluida y Usted lleva inscrito en el Plan más de noventa (90) días, Usted tiene derecho al Pago del valor en efectivo.

Si el Plan seleccionado incluye Cobertura de reemplazo en la Sección 5 más adelante, la Compañía tiene el derecho exclusivo de determinar, de acuerdo con los términos de este Contrato, que el Producto cubierto sea reparado o considerado Destruído. En el caso de que la Compañía o un Representante de servicio autorizado considere que un Producto cubierto es irreparable, se deberá dejar constancia de ello en la orden de trabajo de la Compañía o del Representante autorizado, y Usted deberá reemplazar dicho Producto cubierto por una nueva unidad comparable basada en las características de funcionamiento y presentar Su comprobante de pago por el nuevo producto cubierto y la factura de reemplazo del producto cubierto junto con **TODOS** los demás documentos obligatorios a la Compañía dentro de un (1) año de la fecha en que el Producto cubierto sea aprobado por Compañía como Destruído para recibir Su reembolso (hasta los Límites por incidente y Anual correspondientes) de conformidad con este Contrato. Dichos Límites por incidente y anual deben ser los vigentes a la fecha en que el Producto cubierto es considerado Destruído y no incluirán ningún costo de instalación, envío, manipulación o entrega. Su Contrato debe estar activo y Usted debe estar al día con todos los pagos para poder recibir el reembolso de conformidad con los términos de este Contrato. La Compañía se reserva el derecho de descontar del reembolso los pagos adeudados de conformidad con esta sección así como cualquier otro monto que Usted adeude en virtud de este Contrato.

#### 4. Plazo de la cobertura

A excepción de los Planes de Línea de distribución de gas de la Sección 5.8, la cobertura de conformidad con el presente Contrato se inicia treinta (30) días a partir de la Fecha de comienzo. En los que respecta la inscripción en los Planes de Línea de distribución de gas de la Sección 5.8, Su cobertura se inicia en la Fecha de inicio. **EL PRESENTE CONTRATO TIENE UNA DURACIÓN DE 12 MESES Y SE RENOVARÁ POR PERÍODOS EQUIVALENTES A MENOS QUE SEA CANCELADO DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS ANTERIORES A LA FINALIZACIÓN DEL PLAZO DEL CONTRATO ACTUAL O EN CASO DE QUE LA COBERTURA SE CANCELE SEGÚN SE DESCRIBE MÁS ADELANTE. EN CASO DE QUE USTED NO NOTIFIQUE A LA COMPAÑÍA DE SU INTENCIÓN DE NO RENOVAR EL CONTRATO, EL CONTRATO SERÁ RENOVADO AUTOMÁTICAMENTE POR OTROS DOCE (12) MESES. USTED ACEPTA QUE TODAS LAS DISPOSICIONES CUYA INCORPORACIÓN EXIJA LA LEY A LOS EFECTOS DE LA RENOVACIÓN SE CONSIDERAN INCORPORADAS AL PRESENTE Y LA COMPAÑÍA SE COMPROMETE A SUMINISTRARLE UNA**

**COPIA DE TALES DISPOSICIONES SI USTED ASÍ LO SOLICITARA.** Cada período de doce (12) meses será considerado como un plazo de Contrato aparte.

#### 5. Productos cubiertos

Este Contrato cubre el costo de las piezas y de la mano de obra correspondientes a defectos de mano de obra, daños por uso y desgaste normales o fallas mecánicas o eléctricas de cualquiera de los Productos cubiertos que se encuentran dentro de los confines de los cimientos principales de la vivienda o del garaje (a excepción de los que se indican más abajo) hasta los Límites por incidente, anual y renovable que se definen más abajo para ese Producto cubierto. Los artículos siguientes identificados como "INCLUIDOS" están cubiertos por este Contrato, excepto ciertas exclusiones estándar y limitaciones de responsabilidad que rigen para todos los Productos cubiertos (consulte las Secciones 12 y 13). Los artículos identificados como "EXCLUIDOS" más abajo no están cubiertos por este Contrato. Los Límites por incidente, anual y renovable de cada Producto cubierto se indican más abajo. **Nota: el presente Contrato cubre solo una unidad de cada Producto cubierto que se enumera más abajo (las unidades adicionales que Usted desee incluir en la cobertura se deben agregar por separado a este Contrato a un costo adicional).**

##### 5.1 Calefacción

#### Reparación de sistemas de calefacción

**Límite por incidente: hasta \$400 por incidente de Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo; Límite anual: hasta un total de \$2,000 por Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo**

**INCLUIDOS:** Estufa o caldera principal alimentada a gas, petróleo, electricidad o propano, si es ésta la única fuente de calefacción de la vivienda. Un (1) termostato para estufa y dos (2) termostatos, dos (2) válvulas de segmentación y dos (2) bombas en la caldera. Todos los componentes y piezas, a excepción de las siguientes:

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros; Zona de aire forzado – Bombas de relé – Zócalos – Tanques para combustible – Unidades portátiles – Sistemas solares de calefacción – Chimeneas y válvulas de llave – Filtros – Purificadores electrónicos de aire – Tiro de chimeneas – Parrillas – Relojes – Temporizadores – Lámparas de calor – Humidificadores – Ventilaciones y chimeneas incluidas las tuberías – Aislamientos – Paneles – Recortes – Equipos de uso comercial – Sistemas de calefacción de tamaño incorrecto – Estufas – Equipos de calefacción alimentados con granos, pellet, carbón, madera (aun cuando sea el único medio de calefacción) – Cables de calentamiento – Sistemas con una proporción incorrecta entre la unidad de condensación y la serpentina de evaporación según especificaciones del fabricante – Uso incorrecto de los dispositivos de medición – Unidades de ventana – Aislamiento adicional – Deshumidificadores – Sistemas/unidades de calefacción y unidades empotradas para uso en el garaje únicamente – Bombas externas de condensación – Controladores de zona y gestión de sistemas electrónicos, computarizados y manuales – Costo de alquiler de grúas – Separador de aire/toma de aire/Ventilaciones en espiral – Tubería/válvulas de caldera – Tuberías/válvulas de gas – Ventilación (plástico/metal) – Radiadores – Purga – Unidades para techo – Válvulas para radiadores/control de flujo de ventilación/válvula de retención – Puertas de gabinete – Paneles de aislamiento – Cableado exterior en altura/bajo – Cortatiro, secciones de caldera – Limpieza de calderas – Trabajo en conductos. – Estufas – Embudos para agua – Aparatos alimentados a gas con entradas nominales de 400 000 BTU/h o más – Servicio de interruptor – Unidad de acondicionamiento del aire – Válvulas de segmentación utilizada para el agua caliente de la vivienda – Condiciones que surgen por el hollín – Ventilador asistido por motor y conjunto.

#### Plan básico de calefacción

**Límite renovable de hasta \$1500 por Cobertura de reparación**

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra incluidas en la reparación de sistemas de calefacción

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en los Planes de Reparación de sistemas de calefacción, Reemplazo de unidades e Intercambiador de calefacción:

### Plan básico de calefacción con costo

**Límite renovable:** hasta \$1,500 por Cobertura de reparación. Este plan incluye un cargo por visita de servicio de \$25 durante el horario normal de atención comercial y de \$75 por visita de servicio después de este horario y durante los fines de semana y feriados.

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra incluidas en la reparación de sistemas de calefacción

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en el Plan de calefacción básico.

### Plan Premium de calefacción

**Límite renovable hasta \$2,500 por Cobertura de reparación y/o Pago del valor en efectivo (CVP)**

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra incluidas en la reparación de sistemas de calefacción

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en el Plan de calefacción básico.

### Plan de Protección de Calefacción

**Límite por incidente:** hasta \$1500 por incidente de Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo; **Límite anual:** hasta un total de \$3,000 por Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo.

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra incluidas en la reparación de sistemas de calefacción, excepto:

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en el Plan de reparación de calefacción.

### Calefacción de Espacio

**Límite renovable:** hasta \$1,500 por Cobertura de reparación

**INCLUIDOS:** El Plan cubre las siguientes piezas y la mano de obra para estufas si es la única fuente principal de calefacción de la vivienda, que incluye: Válvula de gas – Conjunto del piloto – Termocupla – Generador termopila – Control de ignición – Motor del soplador – Termostato

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros: Piezas faltantes – Filtros – Cableado externo – Equipos para uso comercial

## 5.2. Refrigeración

### Reparación de sistemas de refrigeración

**Límite por incidente:** hasta \$400 por incidente de Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo; **Límite anual:** hasta un total de \$2,000 por Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo

**INCLUIDOS:** Sistema de refrigeración central primario y sistema de aire acondicionado central eléctrico por conducto, motor del soplador ubicado en la estufa (la estufa debe estar en buenas condiciones de funcionamiento) si fuera necesario para el correcto funcionamiento del sistema de refrigeración o de la bomba de calor si es la fuente principal de refrigeración de la vivienda, que incluye una unidad de acondicionamiento de aire y los componentes eléctricos internos de calor de la unidad de acondicionamiento de aire. Todos los componentes y piezas, a excepción de las siguientes:

**EXCLUIDOS:** Se excluyen, entre otros; Recarga de refrigerante superior a dos (2) libras por año, o \$100 por plazo anual – Sistemas de aire acondicionado a gas – Carcasa de condensadores – Tiro de chimenea y parrilla – Filtros – Depuradores de aire electrónicos – Unidades de ventana – Unidades empotradas sin conductos – Torres de agua – Humidificadores – Soportes o rótulas de apoyo para techos – Enfriador por evaporación – Refrigerante de aire por tapón húmedo – Deflector de tobera – Ventilaciones – unidades de aire acondicionado de capacidad incorrecta – Equipos para uso comercial – Enfriadores, componentes de enfriadores, y líneas de agua – Sistemas con una proporción incorrecta entre

la unidad de condensación y la serpentina de evaporación según especificaciones del fabricante – Uso incorrecto de dispositivos de medición – Costo de alquiler de grúas – Gestión de sistemas electrónicos, computarizados y manuales y controladores de zona – Unidad/Sistema de aire acondicionado y unidad empotrada para uso en el garaje únicamente – Bombas externas/de condensación – Desconexión eléctrica – Latigazo en tuberías – Trabajo en conductos – Unidades de techo/comerciales/compactas. Sistemas que exceden las (5) toneladas de capacidad – Fuente de calor alternativa adosada que soporta una bomba de calor (como estufa/caldera) – Insulación Armaflex – Sistema de balanceo – Interruptores auxiliares húmedos o por flotación – Bombas de calor geotérmico – Equipo de refrigeración alimentados a gas natural (incluye amoniaco) – Disyuntores o fusibles externos – Reemplazos de establecimiento de línea – Refrigerantes por goteo

### Plan básico de refrigeración

**Límite renovable:** hasta \$1500 por Cobertura de reparación

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra incluidas en la reparación de sistemas de refrigeración.

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en el Plan de reparación de refrigeración, Reemplazo de unidad, compresor, condensador y evaporador.

### Plan de Protección de refrigeración

**Límite por incidente:** hasta \$1500 por incidente de Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo; **Límite anual:** hasta un total de \$3,000 por Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo.

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra incluidas en la reparación de sistemas de refrigeración, excepto:

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en el Plan de reparación de refrigeración.

### Plan Premium de refrigeración

**Límite renovable:** hasta \$2,500 por Cobertura de reparación y/o Pago del valor en efectivo (CVP)

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra incluidas en la reparación de sistemas de refrigeración

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en el Plan Básico de refrigeración.

## 5.3 Bomba de calor

### Reparación de bomba de calor

**Límite por incidente:** hasta \$400 por incidente de Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo; **Límite anual:** hasta un total de \$2,000 por Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra incluidas en la reparación de sistemas de refrigeración

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones en Reparación del sistema de refrigeración.

### Plan Básico de Bomba de calor

**Límite renovable:** hasta \$2,000 por Cobertura de reparación

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra incluidas en el Plan básico de refrigeración y en el Plan básico de calefacción.

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en el Plan básico de refrigeración y en el Plan básico de calefacción.

## 5.4 Calentador de agua

### Reparación de calentador de agua

**Límite por incidente: hasta \$400 por incidente de Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo; Límite anual: hasta un total de \$2,000 por Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo**

**INCLUIDOS:** Calentadores a gas, sin tanque, eléctrico o alimentados a petróleo. Todos los componentes y piezas, incluidas las bombas de circulación, a excepción de las siguientes:

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros; Calentadores de agua solares – Componentes de equipos de energía solar – Tanques de almacenamiento o de reserva de combustible – Sistemas de gestión de la energía – Ventilaciones y chimeneas – Equipos para uso comercial – Bandejas y líneas de drenaje – Dispensador instantáneo de agua fría/caliente – Revestimientos de tanques – Reguladores de ventilación – Alimentación eléctrica y de gas a la unidad – Varilla de ánodo – Tanques de expansión – Tubo de inmersión – Sistemas de menos de 30 galones o que exceden los 75 galones – Válvulas de reflujo – Válvulas de mezclado – Calentadores de agua usados para calor radiante – Bomba cebadora del sistema – Limpieza de calderas – Sistema de calentamiento de agua por serpentina sin tanque.

### Plan básico de calentador de agua

**Límite renovable: hasta \$500 por Cobertura de reparación**

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra incluidas en Reparación del calentador de agua.

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en Reparación del calentador de agua y Tanque del calentador de agua.

### Plan Premium de calentador de agua

**Límite renovable: hasta \$1,000 por Cobertura de reparación y/o Pago del valor en efectivo (CVP)**

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra incluidas en Reparación del calentador de agua.

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en Reparación del calentador de agua y Tanque del calentador de agua.

## 5.5 Reparación de lavadero

**Límite por incidente: hasta \$400 por incidente de Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo; Límite anual: hasta un total de \$2,000 por Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo**

### Lavadora de ropa

**INCLUIDOS:** Todos los componentes, piezas en general y piezas metálicas que no funcionan, excepto:

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros, Mini tubos de plástico – Rejilla de filtro – Daño a la ropa – Cajones – Piezas faltantes – Unidades que funcionan con monedas – Componentes para equipos multimedios o audiovisuales y de conexión a Internet.

### Secadora de ropa

**INCLUIDOS:** Todos los componentes, piezas en general y piezas metálicas que no funcionan, excepto:

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros; Ventilación – Daño a la ropa – Bastidores – Cajones – Centro de olor/humidificación para secadora, perchas, estantes, varillas, ganchos y recubrimiento del gabinete – Piezas faltantes – Unidades que funcionan con monedas – Componentes de centros multimedia o equipos audiovisuales y conexiones de Internet – Sistema de escape.

## 5.6 Esenciales de Cocina

**Límite por incidente: hasta \$400 por incidente de Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo; Límite anual: hasta un total de \$2,000 por Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo**

### Refrigerador

**INCLUIDOS:** Todos los componentes, piezas y artefactos metálicos que no funcionen, que incluy en la unidad de congelador, heladora y dispensador de agua y hielo, excepto.

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros; Bastidores – Estantes – Líneas y válvulas de agua situadas fuera de la unidad – Aislamiento térmico interior – Congelador que no es una unidad integradas ni forma parte del refrigerador – Deterioro de alimentos – Componentes de equipo multimedia o audiovisual y conexiones de Internet – Enfriadores de vino – Filtros – Iluminación y manijas – Minirefrigerador – Piezas faltantes – Cajones.

### Cocinas/Hornos/Anafes

**INCLUIDOS:** Todos los componentes, piezas en general y piezas metálicas que no funcionan, excepto:

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros; Relojes (a menos que afecten a la función de cocina del aparato) – Conjunto de sonda para carnes – Asadores – Bastidores – Iluminación y manijas – Piezas faltantes – Sistema de escape.

## 5.7 Plan Básico ApplianceCare

**Límite renovable: hasta \$500 por Cobertura de reparación por electrodoméstico, sujeto al límite general para el hogar de \$1,000 por Cobertura de reparación para todos los electrodomésticos. Este plan incluye un cargo por visita de servicio de \$15 durante el horario normal de atención comercial y de \$45 por visita de servicio después de este horario y durante los fines de semana y feriados.**

**INCLUIDOS:** El Plan cubre las piezas y la mano de obra para un máximo de cinco aparatos de la cocina y el lavadero – Refrigerador, cocina (o anafe y horno por separado), lavavajillas, lavadora de ropa y secadora de ropa.

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros: Piezas metálicas incluidos los gabinetes, – Bisel – Componentes que no funcionan que no sean ni eléctricos ni mecánicos – Cargos por desconexión y reinstalación de la unidad – Accesorios – Artefactos fungibles – Equipos periféricos – Rayaduras – Corrosión superficial – Herrumbre – Corrosión – Escaldado – Uso indebido de fuente de electricidad o reemplazo de fusibles (excepto fusible térmicos) – Entrega, desembalaje, remoción o reinstalación de la unidad – Máquinas de hielo/dispensadores de agua.

## 5.8 Plan ApplianceCare Plus

**Límite renovable: hasta \$500 por Cobertura de reparación por electrodoméstico, sujeto al límite general para el hogar de \$1,000 por Cobertura de reparación para todos los electrodomésticos. Este plan incluye un cargo por visita de servicio de \$15 durante el horario normal de atención comercial y de \$45 por visita de servicio después de este horario y durante los fines de semana y feriados.**

**INCLUIDOS:** El plan cubre las piezas y la mano de obra incluidas en Plan básico ApplianceCare; Plan básico de refrigeración; Plan básico de electricidad y línea de distribución interna y Línea de distribución de agua interna y de drenaje.

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones en Plan básico ApplianceCare; Plan básico de refrigeración; Plan básico de electricidad y línea de distribución interna y Línea de distribución de agua interna y de drenaje.

## 5.9 Plan de esenciales

**Este Plan incluye un cargo por visita del técnico de \$150.**

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra incluidas en el Plan Premium de refrigeración, Plan Premium de calefacción, Plan básico ApplianceCare:

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en Plan Premium de refrigeración, Plan Premium de calefacción, Plan básico ApplianceCare.

## 5.10 Línea de distribución de gas

### Protección de Línea de distribución de gas

#### Límite anual de hasta \$2,500 por Cobertura de reparación

**INCLUIDOS:** El Plan cubre el costo de las piezas y de la mano de obra correspondiente a reparaciones de fugas en las tuberías de gas interiores o los conectores desde el punto posterior al medidor producidas por defectos de mano de obra y/o de materiales o daños como consecuencia del uso y desgaste normales. Antes de realizar cualquier reparación en los conectores y las tuberías de gas interiores, usted deberá dejar totalmente expuesta y permitir que se pueda acceder a la tubería y/o conectores de gas que se repararán o reemplazarán, como por ejemplo, la remoción de paredes, recubrimientos, techos u otros artefactos o terminaciones. A pedido, y en no más de una oportunidad por año, la Compañía también inspeccionará las líneas de distribución de gas natural interiores expuestas, conectores de artefactos y llaves de paso. A continuación, se señalan condiciones de servicio adicionales: Todas las tuberías de gas cubiertas deben ser caños de ½ a 1-1/4 pulgada (1,27 – 3,18 cm) de un tipo certificado por American Gas Association, National Fuel Gas Code o National Fire Protection Association. Se deben instalar de conformidad con los códigos locales, estatales y federales; deben cumplir con los requisitos tanto del fabricante como de la empresa de servicio de gas en cuanto a instalaciones seguras y adecuadas, y deben estar en buenas condiciones de funcionamiento. Como ejemplos de infracciones al código de tuberías de gas que no son elegibles para el servicio se pueden citar, entre otros, tuberías de hierro fundido, tuberías de plástico, llave de paso de gas instalada a más de 6 (seis) pies (1,83 m) de un artefacto de gas. Cualquier daño causado, o gasto incurrido, para dejar expuesta o tener acceso a tuberías de gas interiores inaccesibles, que incluyen entre otros, los costos de reparación, serán responsabilidad del cliente (los costos de reparación a cargo del cliente incluyen, entre otros, los siguientes: reparación de paneles de yeso, paneles de construcción en seco o techos).

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros; Restauración de las áreas afectadas, como por ejemplo, paredes de hormigón, paneles de construcción en seco, pintura y papel tapiz por cualquier motivo – Remoción de elementos necesarios para tener acceso a la tubería de gas interior expuesta, como por ejemplo, muebles y artefactos – Movimiento del medidor para realizar la reparación o reemplazo – Servicio del medidor de gas natural incluidas las conexiones – Servicio de las tuberías de gas exteriores, que incluye por ejemplo, tuberías que salen de las instalaciones – Servicio a cualquier tubería de gas que se conecta con las estufas o chimeneas integradas – Reparación o reemplazo de cualquier artefacto de gas, válvulas B, tubos piloto, y tuberías de gas de tamaño incorrecto – Revestimiento de las tuberías – Tuberías soterradas fuera de la ubicación de lámparas de gas, parrillas y otros artefactos – Estructuras no adosadas a las instalaciones – Reparación o reemplazo de cualquier dispositivo o equipo empleado para regular la presión del gas – Tuberías a la toma de gas natural comprimido (CNG, por sus siglas en inglés) y cualquier componente interno o externo de la estación de toma de combustible – Tubería a los generadores de hidrógeno y cualquier componente interno o externo del generador de hidrógeno.

### Protección de Línea de distribución de gas preferida

#### Límite anual de hasta \$3,500 por Cobertura de reparación

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra incluidas en la Protección de Línea de distribución de gas así como la reparación de fugas de la tubería de gas de artefactos situados fuera de la vivienda como, parrillas de gas, faroles, calefactores de piscinas y garajes adosados. Además, el Plan ofrece reembolsos de hasta \$250 para costos de trabajos de reemplazo por profesionales como pintura, paneles de construcción en seco, rellenado de orificios necesarios para las reparaciones cubiertas, reemplazo del paisaje.

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros; Remoción de elementos necesarios para tener acceso a las tuberías exteriores/interiores de gas expuestas, que

incluye por ejemplo, artefactos y muebles – Movimiento del medidor en ocasión de la reparación o reemplazo – Servicio del medidor de gas natural incluidas las conexiones – Reparación o reemplazo de artefactos de gas, válvulas B, tubos piloto, tuberías de gas de tamaño incorrecto – Servicio a cualquier tubería de gas que se conecta con las estufas o chimeneas integradas – Reparación o reemplazo de cualquier dispositivo o equipo utilizado para regular de presión de gas – Revestimiento de las tuberías – Tubería desde la vivienda a la estación de llenado de gas natural comprimido (CNG) y componentes externos de la estación de llenado – Tubería a los generadores de hidrógeno y los componentes internos y externos del generador de hidrógeno.

### Línea interna de gas – Plan Básico

#### Límite renovable de hasta \$2,000 por Cobertura de reparación

**INCLUIDOS:** El Plan cubre el costo de las piezas y de la mano de obra correspondiente a reparaciones de fugas en las tuberías de gas interiores o los conectores desde el punto posterior al medidor producidas por defectos de mano de obra y/o de materiales o daños como consecuencia del uso y desgaste normales. Antes de realizar cualquier reparación en los conectores y las tuberías de gas interiores, usted deberá dejar totalmente expuesta y permitir que se pueda acceder a la tubería y/o conectores de gas que se repararán o reemplazarán, como por ejemplo, la remoción de paredes, recubrimientos, techos u otros artefactos o terminaciones. El Plan cubre la Línea de distribución de gas desde el lado de la salida del medidor de gas o punto de ingreso a la vivienda, de ambos el que se encuentre más lejos corriente abajo, hasta la llave de paso de cada artefacto situado dentro de la vivienda, conectores flexibles que se conectan las llaves de paso y las llaves de paso propiamente dichas. Las tuberías de gases deben ser caños de ½ a 1-1/4 pulgada (1,27 – 3,18 cm) de un tipo certificado por American Gas Association, National Fuel Gas Code o National Fire Protection Association.

**EXCLUIDOS:** Medidores de gas natural, que incluye conexiones y reguladores – Costo de la reparación de sistemas de tuberías de dimensiones incorrectas – Viviendas multifamiliares que comparte un solo medidor – Movimiento o mejora de líneas de distribución de gas que no presentan fugas para cumplir con códigos, leyes u ordenanzas aplicables o debido a que la reparación, movimiento o mejora fue recomendada por una municipalidad, fabricante o compañía de gas.

## 5.11 Tendido interior de cables – Electricidad

### Protección del tendido eléctrico

#### Límite anual de hasta \$2,000 por Cobertura de reparación

**INCLUIDOS:** El Plan cubre el costo de piezas y mano de obra de reparaciones desde la barra colectora de distribución; artículos con cableado; cableado general; caja de fusibles; tableros de disyuntores; interruptores; tomacorrientes; timbres; cableado de termostatos; cableado de intercomunicadores; cableado exterior y GF/GFCIs. La cobertura esta solamente disponible para direcciones de servicio con entrada de servicio eléctrico con valor nominal de 400 A o inferior.

**EXCLUIDOS:** Gabinete de medidores – Artefactos de iluminación – ventiladores de techo – Cableado telefónico – cableado o cables de audio/video/computadoras/intercomunicadores/ alarmas y de seguridad – Alarmas o detectores de monóxido de carbono u otros sistemas relacionados – sistemas y paneles de energía solar – Cableado o componentes de corriente continua (CC) – Equipos para uso comercial – protectores de sobrecarga eléctrica – Cualquier cableado u otro artículo eléctrico situado por encima de 12 pies sobre el nivel del suelo fuera del perímetro de la vivienda principal y del garaje – cualquier pérdida producida por filtraciones de agua a lo largo del tendido del cable de servicio – condiciones de capacidad inadecuada del cableado o sobrecarga – balasto y motor de arranque – transformadores eléctricos, reles e interruptores de baja tensión – iluminación de paisaje de baja tensión – Detectores de humo – sistemas de hogar inteligente – Detectores de monóxido de carbono u otros elementos relacionados – oxidación y corrosión; abrir paredes, pisos, o excavar tierra para tener acceso.

### Tendido interior de cables – Plan Básico de electricidad

#### Límite renovable de hasta \$2,000 por Cobertura de reparación

**INCLUIDOS:** El Plan cubre la reparación del cableado eléctrico en el interior de la vivienda. El Plan cubre paneles de disyuntores, disyuntores, timbres, cableado interior estándar de cobre, tomas estándar de pared que incluye GFCI, interruptores y atenuadores empotrados estándar; termostatos. La cobertura esta solamentedisponible para viviendas con entrada de servicio eléctrico nominal de 400 A o menos.

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros: Artefactos conectados al sistema eléctrico como artefactos de iluminación, ventiladores de techo o sistemas de seguridad – El costo para reemplazar sistemas de dimensiones incorrectas – Movimiento o mejora del cableado eléctrico para cumplir con código, leyes u ordenanzas o como consecuencia de reparaciones, movimientos o mejoras recomendadas por inspectores municipales, el fabricante o la compañía de electricidad -Herrumbre

#### Costo del Plan Básico de tendido eléctrico interior

**Límite renovable de hasta \$2,000 por Cobertura de reparación – Este plan incluye un cargo por visita del técnico de \$25.**

**INCLUIDOS:** El Plan cubre la reparación del cableado eléctrico en el interior de la vivienda. El Plan cubre paneles de disyuntores, disyuntores, timbres, cableado interior estándar de cobre, tomas estándar de pared que incluye GFCI, interruptores y atenuadores empotrados estándar; termostatos. La cobertura esta solamentedisponible para viviendas con entrada de servicio eléctrico nominal de 400 A o menos.

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros: Artefactos conectados al sistema eléctrico como artefactos de iluminación, ventiladores de techo o sistemas de seguridad – El costo para reemplazar sistemas de dimensiones incorrectas – Movimiento o mejora del cableado eléctrico para cumplir con código, leyes u ordenanzas o como consecuencia de reparaciones, movimientos o mejoras recomendadas por inspectores municipales, el fabricante o la compañía de electricidad -Herrumbre

#### Tendido eléctrico interior – Plan Premium

**Límite renovable de hasta \$3,000 por Cobertura de reparación**

**INCLUIDOS:** El Plan cubre piezas y mano de obra del cableado interior – Plan Básico de electricidad Plus: caja de medidor; elevador; cable de entrada del servicio; cabezal de entrada, y cableado hasta el garaje adosado y artefactos como farolas y calefactores de piscina respecto de las piezas y mano de obra en el exterior de la vivienda. Asimismo, el Plan proporciona un reembolso de hasta \$100 por la instalación de artefactos (si fuera necesario junto con una reparación cubierta) y un reembolso de hasta \$ 250 por costos de restauración de pintura o paneles de construcción en seco una vez completadas las reparaciones cubiertas por el período renovable de 12 meses.

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros: Artefactos conectados al sistema eléctrico como artefactos de iluminación, ventiladores de techo o sistemas de seguridad – El costo para reemplazar sistemas de dimensiones incorrectas – Movimiento o mejora del cableado eléctrico para cumplir con código, leyes u ordenanzas o como consecuencia de reparaciones, movimientos o mejoras recomendadas por inspectores municipales, el fabricante o la compañía de electricidad -Herrumbre

#### 5.12 Plan Paquete Value interior Básico

**INCLUIDOS:** El Plan proporciona el servicio descrito en los siguientes Planes: Línea de distribución interior – Plan Básico de gas y Línea de distribución interior – Plan Básico de electricidad (consulte detalles en la descripción de cada Plan).

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en los Planes siguientes: Línea de distribución interna – Plan Básico de gas y Línea de distribución interior – Plan Básico de electricidad

#### 5.13 Plan Paquete Value interior Plus

**INCLUIDOS:** El Plan proporciona el servicio descrito en los siguientes Planes: Plan Paquete Value interior Básico y Línea de distribución de agua interior/de drenaje (consulte detalles en la descripción de cada Plan)

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en los Planes siguientes: Línea de distribución interna – Plan Básico de gas y Línea de distribución interior – Plan básico de electricidad y línea de distribución interior – Plan Básico de agua.

#### 5.14 Protección de Línea de Valor

**INCLUIDOS:** El Plan proporciona servicios que se encuentran descritos en los siguientes Planes: Protección de la línea de Gas y Protección de Cableado Eléctrico (consulte las descripciones individuales del Plan para obtener más detalles).

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones incluyen, pero no se limitan a, las exclusiones y limitaciones que figuran en los siguientes Planes: Protección de la línea de Gas y Protección de Cableado Eléctrico.

#### 5.15 Protección de Línea de Valor Preferido

**INCLUIDOS:** El Plan proporciona servicios que se encuentran descritos en los siguientes Planes: Protección de la línea de Gas y Protección de Cableado Eléctrico y Protección de Plomería (consulte las descripciones individuales del Plan para obtener más detalles).

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones incluyen, pero no se limitan a, las exclusiones y limitaciones que figuran en los siguientes Planes: Protección de la línea de Gas y Protección de Cableado Eléctrico, Protección de Plomería.

#### 5.16 Plan Básico TotalCare

**Este plan incluye un cargo por visita de servicio de \$15 durante el horario normal de atención comercial y de \$45 por visita de servicio después de este horario y durante los fines de semana y feriados**

**INCLUIDOS:** El Plan proporciona el servicio descrito en los siguientes Planes: Plan Básico de calefacción; Plan Básico de Calentador de agua; Plan Básico de refrigeración – Plan Básico de electricidad, Plan Básico ApplianceCare, Línea de distribución interna – Línea de distribución de agua interna/de drenaje – Plan Básico de gas (consulte detalles en la descripción de cada Plan).

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en los Planes siguientes: Plan Básico de Estufa o caldera; Plan Básico de Calentador de agua; Plan Básico de aire acondicionado – Plan Básico de electricidad, Plan Básico ApplianceCare, Línea de distribución de agua interna/de drenaje – Plan Básico de gas (consulte detalles en la descripción de cada Plan).

#### 5.17 Protección Completa de la Línea de distribución

**INCLUIDOS:** El Plan proporciona el servicio descrito en los siguientes Planes: Protección de Líneas de gas, Protección de Línea de alcantarillado exteriores, Protección de Línea de distribución de agua exteriores; Protección contra sobrecargas eléctricas \$2000, Protección del tendido de cables eléctricos; Protección de plomería y Protección del tendido de cables de medios de comunicación (en la descripción individual de los distintos planes, encontrará más detalles).

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones abarcan entre otras las exclusiones y limitaciones que se enumeran en los Planes siguientes: Protección de Líneas de gas, Protección de Línea de alcantarillado exteriores, Protección de Líneas de distribución de agua exteriores; Protección contra sobrecargas eléctricas \$2000, Protección del tendido de cables eléctricos; Protección de plomería y Protección del tendido de cables de medios de comunicación (en la descripción individual de los distintos planes, encontrará más detalles)

#### 5.18 Protección de la línea de servicios públicos.

**INCLUIDOS:** El Plan proporciona servicios que se encuentran descritos en los siguientes Planes: Protección de línea de gas; protección de la línea de drenaje externa; protección de la línea de agua externa; protección de cableado eléctrico; protección de plomería y protección de líneas de medios de comunicación (consulte las descripciones individuales del Plan para obtener más detalles).

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones incluyen, pero no se limitan a, las exclusiones y limitaciones que figuran en los siguientes Planes: Protección de línea de gas; protección de la línea de drenaje externa; protección de la línea de agua externa; protección de cableado eléctrico; protección de plomería y protección de líneas de medios de comunicación (consulte las descripciones individuales del Plan para obtener más detalles).

#### 5.19 Protección del Tendido de cables de medios de comunicación

##### Límite anual de hasta \$2,000 por Cobertura de reparación

**INCLUIDOS:** El Plan cubre el costo de las piezas y la mano de obra para la reparación de todos los accesorios, divisores, tomas y otros equipos pasivos del cableado telefónico interior y conectores de teléfono; cables del tendido y tomas interiores y cableado y conexiones de Internet interiores, tímbrs, cableado de termostatos, cableado de intercomunicadores y solo está disponible para la Dirección de servicio con una entrada de servicio eléctrico nominal de 400 Amperios o menor.

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros; el cableado complejo, como los Paneles de cableado estructurados, del tipo utilizado en "Hogares inteligentes" – Cableado que se conecta a o dentro de un vehículo de uso recreativo, entre otros, casas rodantes, trailers o similares – Cableado de bajada exterior – Instalación inicial del servicio e instalación de nuevas tomas, nuevos cables o recableado – Recableado para tomas o cableado no instalado ni existente de acuerdo con las normas aceptadas de la industria para servicio telefónico interior, de cable o cableado Ethernet, tomas, enchufes y conexiones – Instalación de cables adicionales más allá de aquellos que sea necesario reparar para restablecer las funciones de los productos cubiertos por el presente Contrato – Reparación o sustitución de equipos de propiedad del cliente y de terceros, entre otros, teléfonos, aparatos de fax, contestadores telefónicos, televisores, reproductores de DVD, sistemas de Home Theatre, decodificadores de televisión por cable, sistemas de juegos, sistemas de seguridad, módems y computadoras – Tendido de cables adicionales a través de paredes o pasaje de cables por el interior de la pared (es posible que el cable deba ser encaminado a lo largo del zócalo u otras ubicaciones para evitar la reparación o el reemplazo de paneles de construcción en seco, pan u otros materiales).

#### 5.20 Protección de Línea de agua y Línea de alcantarillado exterior

##### Responsabilidades del cliente:

- Si Usted sospecha que hay una Fuga o Rotura en su Línea de distribución de agua exterior u Obstrucción o Bloqueo de su Línea de alcantarillado exterior, debe ponerse en contacto con nosotros a través del siguiente número gratuito de atención al cliente provisto para solicitar el servicio.
- Usted no deberá, a menos que lo haga a su propio costo, contratar a una persona o contratista ni incurrir en ningún otro costo para reparar su Línea de distribución de agua exterior o Línea de alcantarillado exterior en nuestro nombre.
- Es Su responsabilidad desconectar cualquier conexión a tierra eléctrica de agua fría antes de que se efectúen las reparaciones en Su Línea de distribución de agua exterior.
- Es Su responsabilidad cooperar con nosotros en todo lo necesario para ofrecerle el servicio de reparación cubierto según los términos del presente Contrato; entre otros, ofreciéndonos oportunamente toda información o documentación adicional que le fuera requerida.
- Es Su responsabilidad asegurar la autorización (derecho de entrada) a fin de tener acceso para reparar su Línea de agua exterior o Línea de alcantarillado exterior que atraviese alguna propiedad que no le pertenezca a Usted.
- Es Su responsabilidad pagar por adelantado los costos condicionales requeridos por el Administrador Autorizado antes de que una excavación pueda comensar en caso de que exista una probabilidad razonable de que el trabajo de servicio no este cubierto bajo los términos de Su Plan. En el caso de que el trabajo de servicio este cubierto en última instancia bajo los términos de Su Plan, dichos honorarios anticipados condicionales le serán devueltos por el Administrador Autorizado.

#### Protección de la Línea de distribución de agua exterior

**Límite anual de hasta \$4,000 para Cobertura de reparación para piezas y mano de obra y hasta \$1,000 adicionales para materiales y mano de obra para corte y reparación de calles públicas y un reembolso de hasta \$500 adicionales para materiales y mano de obra para restauración del paisaje**

**INCLUIDOS:** El Plan cubre los costos de reparación o reemplazo relacionados con la prestación de servicios para reparar Fugas o Roturas en su Línea de agua exterior causadas por el uso y el desgaste normales. Nuestra obligación se limita a los costos de reparaciones o reemplazos autorizados sobre la Línea de agua exterior hasta un límite máximo acumulado de \$4,000 por cada plazo anual de este Contrato. Si una vereda, acera o entrada para automóviles de uso público debiera ser cortada, excavada y reparada, este Contrato ofrece un límite adicional de \$1,000 por la Apertura de una vereda, acera o entrada para automóviles de uso público. El costo de los permisos, si fuera necesario obtenerlos, para los servicios realizados de conformidad con este Contrato se aplicarán a los límites de cobertura del Contrato. Se prevé un reembolso adicional por año de \$500 para la restauración del paisaje para reestrillar y sembrar. Este límite adicional, si correspondiese, no agrega ninguna cobertura adicional al límite básico de \$4,000 para la reparación de Fugas o Roturas de su Línea de distribución de agua exterior.

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidas, entre otras – Reubicación del medidor en ocasión de la reparación o reemplazo – Las conexiones de líneas ilegales o duales – Cualquier obstrucción o bloqueo de la Línea de distribución de agua exterior – Reparaciones de la bóveda del medidor; tanque de presión, interruptor de presión, tanque de almacenamiento o cualquier línea de derivación – Reparación de llaves de paso principales sin fugas pero que no funcionan – Movimiento de cualquier línea, tubería o medidor de agua sin fugas o en buenas condiciones – Remoción de escombros necesarios para acceder y reparar su línea de distribución de agua exterior – Cualquier mejora del sistema, como por ejemplo: instalación de medidores, llave de paso de la calle, tanques de expansión y dispositivos de reflujo – Mejora de líneas o tuberías de agua sin fugas en cumplimiento de requisitos del código, la ley u ordenanza o de cambios que en ellos se realicen – Bomba sumergible – Tendido eléctrico que alimenta la bomba sumergible desde la vivienda – Movimiento de tanques de agua soterrados a la superficie – Equipos para pozos de agua o componentes relacionado con el pozo de agua – Sistemas de agua para aspersores, piscinas, bañeras de agua caliente y/u otros sistemas al aire libre – Líneas de servicio de propiedad de la empresa de servicios o conectadas a una instalación comercial o edificio con varias unidades funcionales – Podado del terreno de la Línea de distribución de agua exterior en los cimientos – Reemplazo de árboles o arbustos o reparación de superficies o estructuras pavimentadas, asfaltadas y/o de hormigón privadas – Reparación de paredes, techos o cualquier superficie en el interior de Su vivienda necesarias para que nuestro proveedor de servicios tenga acceso y repare Su Línea de distribución de agua – Reparaciones a cualquier caño interior.

#### Protección de la Línea de alcantarillado exterior

**Límite anual de hasta \$4,000 para Cobertura de reparación para piezas y mano de obra y hasta \$4,000 adicionales para materiales y mano de obra para corte y reparación de calles públicas y un reembolso de hasta \$500 adicionales para materiales y mano de obra para restauración del paisaje**

**INCLUIDOS:** El Plan cubre los costos de reparación o reemplazo relacionados con la prestación de servicios para reparar o eliminar Obstrucciones, Bloqueos y roturas en Su Línea de alcantarillado exterior causadas por el uso y desgaste normales. La Línea de alcantarillado exterior debe tener cámaras de inspección no obstruidas de por lo menos 100 pies; la Compañía no instalará cámaras de inspección. Nuestra obligación se limita a los costos de reparaciones o reemplazos autorizados sobre la Línea de alcantarillado exterior cubierta hasta un límite máximo acumulado de \$4,000 por cada plazo anual de este Contrato. Si una vereda, acera o entrada para automóviles de uso público debiera ser cortada, excavada y reparada, este Contrato ofrece un límite adicional de \$4,000 por la apertura de una vereda, acera o entrada para automóviles de uso público. Con este límite adicional se pagan los gastos asociados con el corte, excavación y cualquier otra reparación de la porción afectada de la abertura de la vereda,

calle o entrada para automóviles de uso público. El costo de los permisos, si fuera necesario obtenerlos, para los servicios realizados de conformidad con este Contrato se aplicarán a los límites de cobertura del Contrato. Se prevé un reembolso adicional por año de \$500 para la restauración del paisaje para reestrillar y sembrar. Este límite adicional, si correspondiese aplicarlo, no agrega ninguna cobertura adicional al límite básico de \$4,000 para la reparación de Obstrucciones o Bloqueos de su Línea de alcantarillado exterior.

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidas, entre otras, las líneas de aguas residuales comunes de derivación – Cualquier daño en el interior de Su vivienda, que afecte por ejemplo, bienes personales, debido al reflujo de la Línea de la red de alcantarillado exterior – Movimiento de cualquier línea de la red de alcantarillado sin fugas o en buenas condiciones – Mejora de Líneas de alcantarillado exteriores sin obstrucciones para cumplir con los requisitos o cambios del código, la ley u ordenanzas – Reparaciones o servicio de las Líneas de alcantarillado exteriores debido a condiciones que afecten negativamente la circulación del agua, como por ejemplo, mínimas separaciones de las uniones de las tuberías – Remoción de escombros u obstáculos necesarios para tener acceso y reparar o destapar Su Línea de alcantarillado exterior – Servicio de las Líneas de alcantarillado exterior no conectada a un sistema público de la red de alcantarillado o a la cámara séptica del Cliente, que incluye el lecho filtrante – Desagüe de piso – Cualquier línea de alcantarillado exterior que no sea de propiedad del Cliente o daño relacionado con el reflujo de los desagües y drenajes provocado por las Líneas principales de la red de alcantarillado – Estaciones de elevación, bombas o cualquier otro dispositivo mecánico para eliminar obstrucciones o bloqueos conectados a la línea de alcantarillado principal exterior – cualquier línea de alcantarillado conectada a la línea de alcantarillado exterior o a la línea de alcantarillado principal – Remoción de obstáculos necesaria para tener acceso a la Línea de alcantarillado exterior – Daño a la Línea de alcantarillado exterior causado, directa o indirectamente, por el Cliente, un Tercero o un Desastre natural – Líneas de servicio de propiedad de la municipalidad/empresa de servicio o conectadas a una instalación comercial o edificios de varias unidades funcionales – Podado del terreno de la línea de distribución de agua exterior en los cimientos – Reemplazo de árboles o arbustos o reparación de superficies o estructuras pavimentadas, asfaltadas y/o de hormigón privadas – Cualquier mejora del sistema, como por ejemplo: Cambios del código municipal, instalación de cámaras de inspección, revestimiento de tuberías, reparación de combas/entraciones de la línea, tanques de expansión y dispositivos de reflujo.

## 5.21 Líneas de agua

### Línea de distribución de agua interna/de drenaje

#### Límite renovable de hasta \$1,000 para Cobertura de reparación

**INCLUIDOS:** El Plan cubre las piezas y mano de obra para reparar Fugas en tuberías interiores de cobre o plástico y tuberías de desagüe dentro de la vivienda y después del medidor y/o la llave de paso principal, incluso: tuberías P-trap, de agua, de alcantarillado y de calefacción.

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros: cualquier artefacto o accesorio conectado a las líneas de agua tales como: válvulas, grifos, canillas, bombas de pozo, etc. – Tuberías de hierro fundido o galvanizadas – Tuberías exteriores o subterráneas – Costo de la reparación de sistemas de tuberías de dimensiones incorrectas – Cesta de filtro – Componentes de la caldera

### Protección de plomería

#### Límite anual de hasta \$1,000 para Cobertura de reparación

**INCLUIDOS:** Fugas o Roturas en la plomería del Sistema de suministro de agua y el Sistema de drenaje, incluidas las llaves de paso en los accesorios.

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros, los costos o gastos distintos de los necesarios para reparar Fugas o Roturas en un Sistema de suministro de agua o Sistema de desagüe cubierto– Los costos de reparación de orificios realizados en paredes, techos o cualquier superficie en el interior o el exterior de Su vivienda – Materiales no estándar – Medidores o movimiento de cualquier medidor en ocasión de la Fuga o Rotura, a menos que lo exija el código – Cualquier daño en el interior de su vivienda, como por ejemplo, bienes personales, debido a cualquier Fuga o Rotura – Problemas en la línea de agua causados por

condiciones de uso anormales – líneas de agua que se encuentran debajo o dentro de la plancha de hormigón o detrás de las paredes, en las vigas del piso o en cualquier otro sitio de difícil acceso – Líneas de agua que salen de su vivienda y se extienden a piscinas, calefactores de piscinas, iluminación exterior, aparatos u otras estructuras – Mejoras o ampliaciones que no están relacionadas con una Fuga o Rotura actual – Aparatos o conectores de agua de esos aparatos – Baja presión u obstrucciones producidos por corrosión o cualquier obstáculo en el interior de la Línea de agua – Accesorios de plomería, incluidos los conectores de dichos accesorios – Fugas o roturas provocadas por el congelamiento de las Líneas de agua como consecuencia de su negligencia, como por ejemplo, calefacción inadecuada de la vivienda o la conexión de artefactos a un grifo externo que provocó fugas o roturas en la Línea de agua – Plomería doméstica de líneas de drenajes o desagües que incluye dispositivos de prevención de inundaciones – Reguladores de presión – Tanques de retención o almacenamiento que incluyen tanques de retención de pozos – Saunas o salas de vapor – Motores y bombas de hidromasajes – Dispensadores instantáneos de agua fría/ caliente – Fugas o Roturas como consecuencia de la acumulación de minerales o sustancias químicas – Tanques de calentadores de agua – Secciones, componentes o radiadores de calderas – Artefactos de enfriadores por evaporación o suministros de agua – Humidificadores – Dispositivos de prevención de reflujo – Manijas de válvula rotas o faltantes – Cualquier porción de la Línea de agua que sea responsabilidad de la municipalidad o de la empresa de servicio – Inodoros – Sistemas internos/externos de aspersores – Válvula para zonas de presión reducida (PRZ, por sus siglas en inglés) – Rociadores de cuerpo – Sistemas de filtrado – Llaves de paso principales – accesorios

### Protección de plomería preferida

#### Límite anual: Cobertura de reparación de hasta \$2000

**INCLUIDOS:** Las fugas o grietas en el sistema de suministro de agua por tuberías y el sistema de drenaje, incluyendo las válvulas de cierre en los accesorios y remoción de obstrucciones en el sistema de drenaje, excepto lo siguiente:

**EXCLUIDOS:** Excluido todo lo que aparece como “excluidos” en plomería interna de alta calidad y también excluye eliminación de obstrucciones más allá de la fundación y / o debajo de la losa.

### Protección de plomería completa

#### Límite anual: Cobertura de reparación de hasta \$2000

**INCLUIDOS:** Las fugas o grietas en el sistema de suministro de agua por tuberías y el sistema de drenaje, incluyendo las válvulas de cierre en los accesorios, reparación o reemplazo de accesorios y remoción de obstrucciones en el sistema de drenaje, excepto lo siguiente:

**EXCLUIDOS:** Excluido todo lo que aparece como “excluidos” en plomería interna de alta calidad y también excluye eliminación de obstrucciones más allá de la fundación y / o debajo de la losa.

### Protección de obstrucciones

#### Límite anual: Cobertura de reparación de hasta \$2000

**INCLUIDOS:** Remoción de obstrucciones en el sistema de drenaje.

**EXCLUIDOS:** Excluidas las obstrucciones más allá de la fundación y / o debajo de la losa.

### Protección de Accesorios y Obstrucciones

#### Límite anual: Cobertura de reparación de hasta \$2000

**INCLUIDOS:** Reparación o reemplazo de accesorios y remoción de obstrucciones en el sistema de drenaje.

**EXCLUIDOS:** Excluido todo lo que aparece como “excluidos” en plomería interna de alta calidad y también excluye eliminación de obstrucciones más allá de la fundación y / o debajo de la losa.



**Plan APSP Platinum y Plan APSP Platinum Plus**

**INCLUIDOS:** El Plan proporciona Cobertura de reparación para una estufa o caldera principal alimentada a gas, petróleo, electricidad o propano, si es ésta la única fuente de calefacción de la vivienda y un calentador de agua.

**EXCLUIDOS:** Este Contrato no cubre el reemplazo de equipos, incluidos el intercambiador de calor y tanque de agua caliente.

**Plan APSP Platinum con inspección y Plan APSP Platinum Plus con inspección**

**INCLUIDOS:** El Plan proporciona Cobertura de reparación para una estufa o caldera principal alimentada a gas, petróleo, electricidad o propano, si es ésta la única fuente de calefacción de la vivienda y un calentador de agua. El Plan también incluye una inspección anual de su estufa y un calentador de agua, que se realizará una vez por plazo anual desde el 1 de marzo hasta el 30 de septiembre y durante el horario normal de atención comercial (de 8 a.m. a 4 p.m., de lunes a viernes, sin incluir feriados). Usted es responsable de contactarse con la Compañía para programar la inspección.

**EXCLUIDOS:** Este Contrato no cubre el reemplazo de equipos, incluidos el intercambiador de calor y tanque de agua caliente.

**Plan APSP Total Comfort**

**INCLUIDOS:** El Plan proporciona Cobertura de reparación para una estufa o caldera principal alimentada a gas, petróleo, electricidad o propano, si es ésta la única fuente de calefacción de la vivienda.

**EXCLUIDOS:** Este Contrato no cubre el reemplazo de equipos, incluido el intercambiador de calor.

**Plan APSP Total Comfort con inspección y Plan APSP Comm Gold Plus con inspección**

**INCLUIDOS:** El Plan proporciona Cobertura de reparación para una estufa o caldera principal alimentada a gas, petróleo, electricidad o propano, si es ésta la única fuente de calefacción de la vivienda o hasta 400,000 BTU. El Plan también incluye una inspección anual de su estufa, que se realizará una vez por plazo anual desde el 1 de marzo hasta el 31 de agosto y durante el horario normal de atención comercial (de 8 a.m. a 4 p.m., de lunes a viernes, sin incluir feriados). Usted es responsable de contactarse con la Compañía para programar la inspección.

**EXCLUIDOS:** Este Contrato no cubre el reemplazo de equipos, incluido el intercambiador de calor.

**5.25 Lavavajillas (solo disponible para su adquisición con otros planes que califiquen)**

**Límite por incidente:** hasta \$400 por incidente de Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo; **Límite anual:** hasta un total de \$2,000 por Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo, salvo que esta cobertura se incluya en un Plan de paquete que se detalle en la sección 5.1, en cuyo caso, se aplicará el límite del Plan de paquete.

**INCLUIDOS:** Todos los componentes, piezas en general y piezas metálicas que no funcionan, excepto:

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros: Bastidores – Estantes – Líneas de distribución de agua – Componentes – Piezas faltantes

**5.26 Horno microondas incorporado (solo disponible para su adquisición con otros planes que califiquen)**

**Límite por incidente:** hasta \$400 por incidente de Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo; **Límite anual:** hasta un total de \$2,000 por Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo, salvo que esta cobertura se incluya en un Plan de paquete que se detalle en la sección 5.1, en cuyo caso, se aplicará el límite del Plan de paquete.

**INCLUIDOS:** Todos los componentes, piezas en general y piezas metálicas que no funcionan, excepto:

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros: Rev estimientos interiores – Vidrios – Relojes (a menos que afecten la función de cocción del horno microondas) – bastidores – Estantes – Unidades portátiles o de mesada – Conjuntos de sonda para carnes – Asadores – Iluminación – Piezas faltantes – Formación de arcos – Sistema de escape

**5.27 Trituradores de desechos (solo disponible para su adquisición con otros planes que califiquen)**

**Límite por incidente:** hasta \$400 por incidente de Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo; **Límite anual:** hasta un total de \$2,000 por Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo, salvo que esta cobertura se incluya en un Plan de paquete que se detalle en la sección 5.1, en cuyo caso, se aplicará el límite del Plan de paquete.

**INCLUIDOS:** Todos los componentes, piezas en general y piezas metálicas que no funcionan, excepto:

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros: Problemas y/o atascos provocados por huesos y objetos extraños que no sean alimentos – Piezas faltantes

**5.28 Congelador (solo disponible para su adquisición con otros planes que califiquen)**

**Límite por incidente:** hasta \$400 por incidente de Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo; **Límite anual:** hasta un total de \$2,000 por Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo, salvo que esta cobertura se incluya en un Plan de paquete que se detalle en la sección 5.1, en cuyo caso, se aplicará el límite del Plan de paquete.

**INCLUIDOS:** Todos los componentes, piezas en general y piezas metálicas que no funcionan, excepto:

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros: Bastidores – Estantes – Líneas de distribución de agua y válvula para la máquina de hielo – Aislamiento térmico interior – Deterioro de alimentos – Componentes de equipo multimedia o audiovisual y conexiones de Internet – Minirrefrigerador – Componentes – Filtros – Iluminación y manijas – Piezas faltantes

**5.29 Sistema de apertura de portones de garaje (solo disponible para su adquisición con otros planes que califiquen)**

**Límite por incidente:** hasta \$400 por incidente de Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo; **Límite anual:** hasta un total de \$2,000 por Cobertura de reparación y/o Cobertura de reemplazo, salvo que esta cobertura se incluya en un Plan de paquete que se detalle en la sección 5.1, en cuyo caso, se aplicará el límite del Plan de paquete.

**INCLUIDOS:** Todos los componentes, piezas en general y piezas metálicas que no funcionan, excepto:

**EXCLUIDOS:** Quedan excluidos, entre otros: Puerta o paneles de la puerta – Control remoto – Vías – Resortes – Baterías – Iluminación o lamparillas – Vidrios

**5.30 Plan de Protección de Cocina**

**INCLUIDOS:** El Plan proporciona servicios que se encuentran descritos en los siguientes Planes: refrigerador, cocina económica o horno de pared/estufa, lavavajillas, triturador de desechos, y microondas incorporado. (consulte las descripciones individuales del Plan para obtener más detalles), excepto lo siguiente:

**EXCLUIDOS:** Las exclusiones incluyen, pero no se limitan a, las exclusiones y limitaciones que figuran en los siguientes Planes: refrigerador, cocina económica o horno de pared/estufa, lavavajillas, triturador de desechos, y microondas incorporado. (consulte las descripciones individuales del Plan para obtener más detalles).

## 6. Cobertura de Protección por sobrecarga eléctrica y Proceso de reclamo

Este Contrato cubre solamente el reembolso de los gastos por reparación o sustitución de Productos Eléctricos dentro de Su vivienda de residencia y de Su propiedad en la Dirección de servicio que fallan debido al uso y desgaste normales por Sobrecargas eléctricas, a excepción de ciertas exclusiones y limitaciones de responsabilidad estándar que se aplican a sus Productos eléctricos (consulte las Secciones 12 y 13). Exclusiones incluyen, pero no se limitan a: Cualquier dispositivo electrónico fuera de su residencia, tales como garajes separados, fosas sépticas / bombas de pozo, aire acondicionado o bombas de calor, generadores, piscinas, cercas eléctricas para perros, automóviles eléctricos, equipo de vigilancia. La Compañía no le reembolsará los gastos de reparación o sustitución de un Producto Eléctrico si el costo de reemplazo de tal Producto eléctrico es inferior a \$100. La Cobertura para Productos eléctricos dañados por cualquier otra razón distinta de una sobrecarga eléctrica y los costos incurridos como resultado de una sobrecarga eléctrica, tales como los gastos de recuperación, programación, recuperación de datos, instalación de programas o reconfiguración están expresamente excluidos de la cobertura bajo este Contrato. **EN OHIO, este Plano no cubre los datos a sistemas eléctricos, incluso cajas de fusibles o tableros de disyuntores, ni daños a sistemas de calefacción, ventilación o refrigeración. EN FLORIDA, este Plan no cubre daños a los sistemas eléctricos, incluidos las cajas de fusibles y los interruptores de circuito.**

### 6.1 Protección para Sobrecargas Eléctricas (también referido como Protection contra sobrecargas para equipos electrónicos)

Los Límites anuales disponibles incluyen lo siguiente: hasta \$2000, \$4000, \$6000, \$8000 o \$10,000. Consulte la Carta para ver Su Límite anual seleccionado.

### 6.2 Lo siguiente identifica el proceso de reclamo que DEBE seguirse para obtener el reembolso del costo por reparaciones o sustitución de Productos eléctricos.

1. Usted debe notificar a la Compañía apenas se detecte el problema y dentro de no más de treinta (30) días de un incidente de sobrecarga eléctrica para solicitar que se le envíe un formulario de reclamo. El formulario de reclamo debe completarse y devolverse junto con una copia de la factura de un Proveedor de servicio calificado dentro de los treinta (30) días de recibido el formulario de reclamo por Usted. En todos los casos, la Compañía se reserva el derecho de decidir si un determinado proveedor de servicio califica. La factura debe estar impresa en papel membrete comercial que incluya el nombre, la dirección y el número de teléfono del Proveedor de servicio calificado así como también una descripción completa de los daños y de los cargos por reparación relacionados. La factura DEBE indicar también que los daños y las reparaciones relacionadas fueron el resultado de un incidente de sobrecarga eléctrica.

2. Si un artículo no puede ser reparado, la Compañía le reembolsará el valor de reemplazo del Producto eléctrico sujeto a los Límites anuales correspondientes y otras restricciones, según resulte aplicable, tal como se indica en este documento. Debe reemplazar dicho Producto eléctrico con una unidad nueva comparable según las características operativas y un producto de calidad similar disponible en el mercado al momento del incidente de Sobrecarga eléctrica. El comprobante del pago por el artículo de reemplazo debe incluirse con Su documentación.

3. Todos los cargos de diagnóstico para determinar que el daño se debió a una sobrecarga eléctrica será pagados por Usted directamente al Proveedor de servicio calificado y le serán reembolsados por la Compañía, hasta los Límites anuales correspondientes, siempre y cuando dichos cargos por diagnóstico sean los usuales y de costumbre, según lo determine la Compañía.

**LA COMPAÑÍA NO LE REEMBOLSARÁ EL VALOR DE NINGUNA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE NINGÚN PRODUCTO ELÉCTRICO SIN QUE SE COMPLETE EL PROCESO DE RECLAMO INDICADO SEGÚN LO ANTEDICHO.**

## 7. Cobertura de mantenimiento/Inspección del electrodoméstico

Si en la Carta se indica la Cobertura de mantenimiento/inspección del electrodoméstico bajo los Planes adquiridos, Usted tiene derecho a la visita de un

Representante de servicio autorizado en Su Dirección de servicio una vez durante cada período de doce (12) meses del Contrato para realizar un servicio de mantenimiento de los artículos Cubiertos según el presente Contrato; no obstante, si se indica "Mantenimiento de la bomba de calor", Usted tiene derecho a recibir dos (2) visitas de mantenimiento por período de doce (12) meses. Si Su Contrato incluye "Mantenimiento de refrigeración" y/o "Mantenimiento Semestral del Generador" su cobertura bajo el presente incluye solo hasta un máximo de dos (2) libras de refrigerante, que no excedan los \$100, por período anual para piezas y mano de obra según resulte necesario en el momento de su visita anual de servicio y tal servicio anual sólo se hará cuando la temperatura sea de más de 60 grados Fahrenheit y no haya amenaza de tiempo inclemente presente o pronosticada. Si Su Contrato incluye cobertura de "Mantenimiento de humidificador", la visita de servicio debe programarse y completarse en el momento del servicio de mantenimiento de calefacción. Ciertas exclusiones y limitaciones estándar de responsabilidad se aplican a la Cobertura de mantenimiento (consulte las Secciones 12 y 13).

## 8. Administrador

El administrador de este Contrato es la Compañía o la compañía designada por la Compañía. Para obtener información sobre el administrador, póngase en contacto con la Compañía.

## 9. Precio/Facturación

El monto del cargo por Su Contrato, la frecuencia de facturación y los métodos de facturación se muestran en la Carta. No se agregan cargos financieros. El cargo inicial se presentará para su facturación dentro de los cinco (5) días hábiles de la Fecha de inicio. Si corresponde, los cargos subsiguientes se presentarán para su facturación el mismo día o prácticamente el mismo día del mes en que fuera presentado el cargo inicial. El momento en que aparezca este cargo en su estado de cuenta de facturación dependerá del método de facturación elegido. El cargo para este Contrato en Su método de facturación autorizado servirá como factura para este Contrato. **SU PAGO POR ESTE CONTRATO CONSTITUIRÁ SU ACEPTACIÓN DEL MISMO.** Cualquier saldo en mora adeudado bajo este Contrato puede estar sujeto a un cargo por mora de uno y medio por ciento (1 1/2%) del saldo en mora. El Plan debe pagarse por anticipado. La cobertura bajo este Contrato se suspenderá al finalizar el período pagado por anticipado en caso de falta de pago. Usted debe estar al día con todos los pagos para estar cubierto por este Contrato. La Compañía puede dar por terminado este Contrato en cualquier momento en caso de que Usted no realice los pagos puntualmente. Una vez enviada la notificación a Usted, la Compañía puede modificar la forma en que se le factura a Usted por este Contrato. Si Su método de facturación es por medio de la factura de pago de servicio público, Sus pagos podrán aplicarse según el cronograma de priorización de pagos de la empresa de servicios. Si Usted tiene más de un contrato con la Compañía, Sus pagos se aplicarán primero a Su o Sus cargos pendientes más antiguos con la Compañía, a menos que Usted indique expresamente lo contrario. Si Usted está inscrito en el Programa de Auto pago de la Compañía, los Términos de Autorización que usted recibió al inscribirse en Auto pago rigen Su acceso y uso del Programa de Auto pago.

## 10. Cancelación

Usted puede cancelar este Contrato en cualquier momento según se describe a continuación llamando al número telefónico de llamada gratuita indicado en la Carta o enviando una cancelación por escrito a: Warranty Program, P.O. Box 3042, Naperville, Illinois 60566-7042. La Compañía podrá cancelar este Contrato antes de que se finalice el período vigente de doce (12) meses por fraude, explotación del programa, abuso, malinterpretación material, falta de pago por Usted o por infracción de alguno de los términos y condiciones del presente Contrato, condiciones de trabajo inseguras o en caso de que una autoridad reglamentaria así lo exija. **Si Usted o la Compañía cancelan este Contrato dentro de los treinta (30) días de la Fecha de inicio y Usted no ha hecho ninguna solicitud de servicio, Usted recibirá el reembolso completo del precio de compra pagado por Usted.** Si Usted o la Compañía cancelan este Contrato después de los treinta (30) días de la Fecha de inicio pero antes de que finalice el plazo de cobertura, la cobertura bajo el presente Contrato permanecerá vigente por el resto del período mensual en que se cancela este Contrato, y Usted recibirá un reembolso de todos los pagos anticipados que haya hecho en concepto de cobertura menos el costo de cualquier servicio

recibido bajo este Contrato, si hubiera recibido alguno, por el período más allá del mes en que se cancela este Contrato.

#### 11. Cambio de la Dirección de servicio

Si Usted se muda a una nueva residencia este Contrato se dará por terminado y se puede iniciar un nuevo Contrato, a discreción exclusiva de la Compañía, en Su nueva Dirección de servicio a menos que usted notifique a la Compañía llamando al número de llamada gratuita indicado en la Carta. La Compañía se reserva el derecho de inspeccionar los productos y sistemas de Su nuevo hogar antes de que la cobertura entre en vigencia.

#### 12. Limitación de responsabilidad

CON EL MÁXIMO ALCANCE PERMITIDO POR LA LEY, LA COMPAÑÍA NO SERÁ RESPONSABLE POR NINGÚN DAÑO ESPECIAL, EJEMPLAR, PUNITIVO, INDIRECTO, CONSECUENTE O INCIDENTE NI POR LUCRO CESANTE EN LOS QUE INCURRA EL CLIENTE, O CUALQUIER OTRA PERSONA, INCLUSO SI SE LE ADVIRTIERA ACERCA DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. CON EL MÁXIMO ALCANCE PERMITIDO POR LA LEY, LA RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA BAJO ESTE CONTRATO, LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, EL O LOS PLANES Y/O QUE SURJAN O ESTÉN RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS BAJO LOS MISMOS, ESTÁ LIMITADA A TRES VECES EL MONTO PAGADO POR EL CLIENTE POR EL O LOS PLANES DURANTE LOS 12 MESES ANTERIORES. LA COMPAÑÍA NO SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS NI PÉRDIDAS EN LOS QUE HAYA INCURRIDO EL CLIENTE NI NINGUNA OTRA PERSONA CAUSADOS O RELACIONADOS CON DEMORAS INEVITABLES, FALTA DE SERVICIO Y FALTA DE DISPONIBILIDAD DE PIEZAS, FALLAS DE EQUIPOS, CONDICIONES METEOROLÓGICAS, CESE DE TRABAJO, HUELGAS U OTRAS CIRCUNSTANCIAS MÁS ALLÁ DEL CONTROL DE LA COMPAÑÍA. LA COMPAÑÍA Y SUS AFILIADAS NO SON LOS FABRICANTES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CUBIERTOS POR ESTE CONTRATO Y, POR LO TANTO, ESTE CONTRATO NO CONSTITUYE UNA GARANTÍA NI PROMESA RESPECTO DE LOS MATERIALES, MANO DE OBRA O FUNCIONAMIENTO DE LOS PRODUCTOS O SISTEMAS CUBIERTOS POR LA COMPAÑÍA, POR LO TANTO, NO SE DEBE INFERIR QUE ESTE CONTRATO OFRECE ESE TIPO DE GARANTÍA.

#### 13. Qué no está cubierto

(1) Daño cosmético; (2) Los Planes no cubren el mantenimiento preventivo (excepto la Cobertura de mantenimiento adquirida) ni ningún trabajo destinado a evitar el malfuncionamiento del equipo que pueda ocurrir en el futuro, tal como el reencendido estacional de pilotos, el purgado estacional de calderas, ajustes o inspecciones; (3) Daños por accidentes, uso indebido, abuso, introducción de elementos extraños en el producto o sistema, modificaciones o alteraciones no autorizadas, falta de cumplimiento de las instrucciones o recomendaciones de mantenimiento del fabricante, cableado defectuoso, instalación errónea o incompleta, cortes de suministro de electricidad o de agua, acciones de terceros o actos de la Naturaleza (entre otros: incendios, inundaciones, congelamientos, deslizamientos de tierra, sumideros; colisiones, vandalismo, robos, infestación; daños causados por animales; herrumbre, corrosión); retiro de productos del mercado por parte del fabricante, defectos o reacondicionamiento realizado por el fabricante, disturbios sociales, guerra o terrorismo; (4) Accesorios y suministros (entre otros): baterías, controles remotos, fuentes de alimentación externas, lamparillas, bujías, filtros, cartuchos, almohadilla de panel de agua) ni piezas faltantes de ninguna clase; (5) Cualquier producto o sistema que no estuviera en buenas condiciones de funcionamiento, ni defectos o problemas en cualquier producto o sistema que ya estuviera presente cuando se inició el presente Contrato (es decir, Condición preexistente); (6) Artículos que no se pueden reemplazar por otros de la misma especie y calidad en el mercado minorista actual (es decir, antigüedades); (7) Artículos de propiedad de terceros que no sean responsabilidad de Usted (por ejemplo, DVR del proveedor de servicio de cable); (8) El acceso a todos los Productos cubiertos debe estar disponible sin problemas. Cualquier daño causado, o gasto incurrido, para dejar expuesto o tener acceso a Productos cubiertos de difícil acceso, incluso los costos de restauración de yesería, paneles de construcción en seco, pintura u hormigón a excepción de lo indicado en los

**Términos y condiciones correspondientes a cada plan es responsabilidad del cliente; (9) Cualquier bien, producto o sistema utilizado con fines comerciales; (10) Hacer que un equipo cumpla con los códigos locales, estatales o federales; (11) Servicios que traigan aparejados la manipulación, desecho o limpieza de materiales peligrosos o tóxicos tales como plomo, asbestos, mercurio o anticongelante; (12) Reparaciones por un tercero o el Cliente; (13) Cualquier vivienda que no esté en uso debido a obras de construcción, rehabilitación o renovación, incluso viviendas que no posean un Certificado de ocupación vigente; (14) Daños en los que Usted incurra por condiciones o circunstancias especiales; (15) Cargos por entrega, transporte o manipulación; (16) Sustitución de filtros; (17) Unidades portátiles; (18) Recarga de refrigerante superior a dos (2) libras por plazo anual para todos los Productos cubiertos bajo este Contrato; (19) Sistemas electrónicos, computarizados u otros sistemas de gestión y/o automatización de la vivienda.**

#### 14. Totalidad del Contrato

El presente Contrato, que incluye la Carta, los términos, condiciones, limitaciones, excepciones y exclusiones y la información que identifica a los Productos cubiertos y Su cargo, constituyen en la totalidad del Contrato. Las leyes del Estado de Illinois, sin consideración alguna de sus principios de elección de la ley, regirán todos los temas que surjan o estén relacionados con este Contrato. Si se considera que alguna disposición del Contrato es ilegal, no válida o que no se puede poner en vigor por alguna otra razón, tal disposición se podrá separar de las restantes, que permanecerán en plena vigencia. Los títulos y leyendas se incluyen por fines prácticos. La renuncia o decisión de la Compañía de no ejercer algún derecho en relación con el presente Contrato no se considerará como una renuncia a tal derecho propiamente dicho.

#### 15. Otros términos y condiciones

Usted autoriza a la Compañía a compartir el historial de sus pagos y de su cuenta e información relacionada sobre Usted y también la autoriza a proporcionar tal información a terceros, tales como proveedores y proveedores de servicios, según lo exija un contrato o la ley y permite que dicha información sea utilizada para ofrecerle otros servicios de la Compañía y sus afiliadas. La Compañía se reserva el derecho de enmendar este Contrato e introducir cambios reglamentarios o de procedimiento que puedan afectar a sus posibilidades de prestar servicios bajo este Contrato. Usted acepta que no basó su decisión en manifestaciones orales distintas de las que se indican por escrito en el presente. Este Contrato solo puede ser cedido por la Compañía. Las obligaciones de la Compañía que emanan de este Contrato sólo están respaldadas por la reputación y crédito de la Compañía y no están garantizadas por ningún tercero, póliza de seguro de reembolso contractual, garantía de correcta ejecución.

#### 16. Resolución de disputas

**POR FAVOR REVISE ESTA DISPOSICION CON CUIDADO. AFECTA SUS DERECHOS.**

##### 16.1 Resolución de disputas por arbitraje obligatorio

Si Usted no ha recibido algún reembolso que Usted considera que tiene derecho a recibir, o simplemente está insatisfecho con el servicio de este Contrato, llame a nuestro departamento de atención al cliente al (888) 636-1794. **En el improbable caso de que nuestro departamento de atención al cliente no pueda resolver satisfactoriamente su reclamo o queja (o si la Compañía no ha podido resolver una disputa que mantiene con usted después de intentar hacerlo informalmente), ambas partes acuerdan resolver dichas disputas exclusivamente mediante arbitraje obligatorio o en los tribunales de reclamos menores.** El arbitraje es más informal que una demanda en un tribunal. El arbitraje utiliza un árbitro neutral en lugar de un juez o jurado, la producción de pruebas es menor que en un tribunal y está sujeto a una revisión mínima por parte de los tribunales. Los árbitros pueden adjudicar los mismos daños y remedios que un tribunal. **Todo arbitraje bajo el presente Contrato se llevara a cabo de forma individual, no se permiten arbitrajes o acciones colectivas.** Por cualquier reclamo justificado que no supere los \$75,000, la Compañía pagará los costos de arbitraje. Más aún, en un arbitraje Usted tiene el derecho de recuperar los honorarios de abogado de la Compañía en igual medida que lo tendría en un tribunal.

Además, en ciertas circunstancias (según se explica a continuación en la Sección 16.2), la Compañía le pagará más que el monto adjudicado por el árbitro y le pagará a Su abogado (si lo ha contratado) el doble de sus honorarios razonables si el árbitro le adjudica una cantidad mayor que la Compañía le ha ofrecido para resolver la disputa.

## 16.2 Contrato de arbitraje

(A) La Compañía y Usted acuerdan someter a arbitraje **toda disputa y reclamo** entre ambas partes. Este contrato de arbitraje prevé una interpretación amplia. Incluye, entre otros:

- reclamos que surjan o estén relacionados con cualquier aspecto de la relación entre nosotros, ya sea basada en contrato, incumplimiento, estatuto, fraude, falsedad o cualquier teoría legal;
- reclamos que surgieron antes de éste o de cualquier contrato anterior (entre otros, reclamos relacionados con la publicidad);
- reclamos que son actualmente objeto de una demanda, incluyendo reclamos que son actualmente objeto de una acción colectiva en la que Usted es, o no es, un miembro de una clase certificada; y
- reclamos que pueden surgir después de la finalización de este Contrato.

Las referencias a la "Compañía", "nosotros", "nuestro", "nuestra", "usted" y "nos" incluye a nuestras respectivas subsidiarias, afiliadas, agentes, empleados, predecesores en interés, sucesores y cesionarios, así como a todos los usuarios autorizados y no autorizados o beneficiarios de servicios bajo éste o cualquier contrato previo entre nosotros. Sin perjuicio de lo antedicho, cualquiera de las partes puede presentar un litigio en un tribunal de reclamos pequeños. Este contrato de arbitraje no le impide presentar sus problemas en agencias federales, estatales o locales. Tales agencias pueden, si la ley lo autoriza, buscar remedio de la Compañía en Su nombre. **Al celebrar este Contrato, Usted acepta que tanto Usted como la Compañía están renunciando al derecho de juicio por jurado y de participar en una acción colectiva.** Este Contrato evidencia una transacción de comercio interestatal; por lo tanto, la Ley de arbitraje federal rige la interpretación y la puesta en vigor de esta disposición. La disposición del arbitraje permanecerá vigente después de la terminación de este Contrato.

(B) **Derecho a Exclusión Voluntaria u Optar para no participar de esta Disposición de Arbitraje.** SI USTED NO DESEA SER LEGALMENTE OBLIGADO POR LA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE, USTED TIENE EL DERECHO A EXCLUIRSE. El optar quedar fuera de la disposición de arbitraje no tendrá ningún efecto adverso en su relación con la Compañía o la entrega de servicio(s) a Usted de parte de la Compañía. Para excluirse de la disposición de arbitraje, Usted debe notificar a la Compañía por escrito dentro de los treinta (3) días de la fecha en que Usted recibió inicialmente este Acuerdo al inscribirse en el (los) Plan(es). Para ser efectivo, el aviso a tiempo por escrito de la exclusión debe ser enviado a: Legal Department, Company, 1751 W. Diehl Road, Suite 200, Naperville, Illinois 60563, y debe incluir su nombre, dirección de servicio, y número de cuenta así como una declaración clara de que Usted no desea resolver disputas con la Compañía a través del arbitraje. Si usted ha notificado previamente a la Compañía que usted ha optado por no participar en arbitraje, Usted no está obligado a hacerlo de nuevo. Cualquier solicitud para excluirse u optar para no participar que sea marcada o tenga matasello después del plazo de exclusión voluntaria o que no cumpla con los demás requisitos anteriores no será válida y Usted deberá seguir con su reclamo en un tribunal de arbitraje o de reclamos menores.

(C) La parte que desea arbitraje debe primero enviar a la otra, por correo certificado, un Aviso de disputa por escrito. El Aviso de disputa a la Compañía debe enviarse a: Legal Department, Company, 1751 Diehl Road, Suite 200, Naperville, IL 60563 ("Dirección de notificación"). El Aviso de disputa debe (i) describir la naturaleza y la base del reclamo o disputa y (ii) establecer la Demanda. Si la Compañía y usted no llegan a un acuerdo para resolver el reclamo dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción del Aviso de disputa, Usted o la Compañía pueden dar inicio al procedimiento de arbitraje. Durante el arbitraje, el monto de cualquier oferta de conciliación presentado por la Compañía o por usted no deberá divulgarse al árbitro hasta que el árbitro determine el monto que Usted o la Compañía debe

recibir. Puede descargar una copia de un formulario de Aviso de disputa y un formulario para iniciar el arbitraje del sitio [www.yourhomesolutions.com/dispute](http://www.yourhomesolutions.com/dispute).

(D) Después de que la Compañía reciba el Aviso de disputa en la Dirección de notificación indicándole que Usted ha comenzado el procedimiento de arbitraje, le reembolsará en un plazo muy corto el pago del cargo de presentación, a menos que su reclamo por más de \$75,000 (si Usted no está en condiciones de pagar el pago de presentación, la Compañía lo pagará directamente después de recibir una solicitud por escrito en la Dirección de notificación). El arbitraje se registrará por las Reglas de Arbitraje Relacionadas con el Consumidor ("Reglas de la AAA") de la American Arbitration Association ("AAA"), según la modificación introducida por este Contrato y será administrado por la AAA. Las reglas de la AAA están disponibles para su consulta en el sitio [www.adr.org](http://www.adr.org), llamando a la AAA al (800) 778-7879, o solicitándolas por escrito a la Dirección de notificación. (Usted puede obtener información especialmente diseñada para legos sobre el proceso de arbitraje en [www.yourhomesolutions.com/dispute](http://www.yourhomesolutions.com/dispute). El árbitro debe someterse a los términos y condiciones de este Contrato. Todas las disputas o elementos quedan a decisión del árbitro, a excepción de los temas relacionados con el alcance y la puesta en vigor de las disposiciones del arbitraje que quedan a decisión del tribunal. A menos que la Compañía y Usted acuerden otra cosa, las audiencias de arbitraje tendrán lugar en el condado (o parroquia) de Su dirección de facturación. Si Su reclamo es por \$10,000 o menos, la Compañía accede a que Usted puede elegir si la arbitraje se realizará exclusivamente sobre la base de los documentos presentados al árbitro, mediante una audiencia telefónica o mediante una audiencia personal según lo establecen las Reglas de AAA. Si su reclamo supera los \$10,000, el derecho a una audiencia lo determinan las Reglas de AAA. Independientemente de la forma en que se realice el arbitraje, el árbitro emitirá una decisión escrita razonable y justificada que alcance para explicar los hallazgos y conclusiones principales sobre los que se basó la adjudicación. Excepto disposición en contrario en el presente, la Compañía pagará todos los cargos de presentación, administración y arbitraje de la AAA por cualquier arbitraje iniciado en conformidad con los requisitos de aviso anteriores. Sin embargo, si el árbitro adjudica que la sustancia de su reclamo o que el remedio buscado en la Demanda es frívolo, injustificado o tiene una finalidad indebida (según los estándares establecidos en el Procedimiento Civil de la Regla Federal 11(b)) el pago de tales cargos se registrará por las Reglas de la AAA. En tal caso, Usted se compromete a reembolsar a la Compañía todos los montos anteriormente erogados por ella y que son Su obligación conforme a las Reglas de la AAA. Además, si Usted inicia un arbitraje en el que demanda más de \$75,000 en daños, el pago de esos cargos se registrará por las reglas de la AAA.

(E) Si, después de concluir a Su favor en cualquiera de los méritos de su reclamo, el árbitro le adjudica un monto mayor que el último monto por escrito ofrecido por la Compañía antes de que el árbitro fuera seleccionado, la Compañía:

- le pagará a Usted la suma de \$5,000 ("el pago alternativo"), de ambos el mayor, y
- le pagará a Su abogado, si lo ha contratado, el doble de los honorarios y le reembolsará los gastos (incluidos los honorarios y costos por peritos) en los que su abogado haya incurrido razonablemente para investigar, preparar y presentar su reclamo de arbitraje ("prima adicional de abogado").

Si la Compañía no hizo una oferta por escrito para resolver la disputa antes de que se seleccionara un árbitro, Usted y Su abogado tienen derecho a recibir el pago alternativo y la prima adicional de abogado, respectivamente, si el árbitro le adjudica algún remedio de los méritos de su reclamo. El árbitro puede realizar dictámenes y resolver disputas respecto del pago y el reembolso de cargos, gastos, el pago alternativo y la prima adicional de abogado en cualquier momento durante el procedimiento y a pedido de cualquiera de las partes efectuado dentro de los catorce (14) días del dictamen de los méritos.

(F) El derecho a los cargos y gastos de abogados que se describe en el párrafo (D) es adicional a los derechos de honorarios de abogados que Usted pueda tener conforme a la ley vigente. Por lo tanto, si Usted tiene derecho a un monto mayor según la ley vigente, esta disposición no impide que el árbitro le adjudique tal monto. No obstante, quizás no recupere la adjudicación doble de honorarios o costos de abogados. Si bien bajo algunas leyes la Compañía puede tener derecho a una adjudicación de honorarios y gastos de abogados si gana en un arbitraje, la Compañía acepta no buscar tal adjudicación.

(G) El árbitro puede adjudicar un remedio declaratorio y medidas cautelares solo a favor de la persona que busca el remedio y solo hasta el límite máximo necesario para proporcionar remedio al reclamo individual de esa parte. **USTED Y LA COMPAÑÍA ACEPTAN QUE CADA UNO PUEDE PRESENTAR UN RECLAMO CONTRA EL OTRO EN SU CAPACIDAD INDIVIDUAL Y NO COMO INTEGRANTE DE UNA ACCIÓN O DEMANDA COLECTIVA DE CUALQUIER CLASE O PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO.** Más aún, a menos que Usted y la Compañía acuerden otra cosa, el árbitro no podrá consolidar los reclamos de varias personas no podrá presidir de alguna otra manera sobre alguna forma de demanda colectiva o representativa. Si se halla que esta disposición específica es imposible de poner en vigor, luego la disposición de arbitraje completa se anula.

(H) Sin perjuicio de alguna disposición del presente Contrato en contrario, aceptamos que si en el futuro la Compañía introduce cambios en esta disposición del arbitraje (que no sea la modificación de la Dirección de notificación) durante el plazo de su Contrato, Usted podrá rechazar tal cambio enviando una notificación por escrito a la Compañía dentro de los treinta (30) días del cambio a la Dirección de notificación indicada anteriormente. Al rechazar cualquier cambio futuro, Usted está aceptando que someterá a arbitraje cualquier disputa entre nosotros de conformidad con el lenguaje de esta disposición.

## 17. Enmiendas de los Estados

### En Connecticut:

**Se ha agregado la siguiente oración al final de la Sección 16, Otros Términos y condiciones: Si no puede obtener una respuesta satisfactoria de la Compañía bajo este Contrato, puede presentar un reclamo escrito dirigido a State of Connecticut, Insurance Department, P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0816, Attn: Consumer Affairs. El reclamo escrito debe contener una descripción de la disputa, el precio de compra o de alquiler del producto, el costo de reparación del producto y una copia del contrato de garantía.**

### En Kentucky:

La última oración de la sección 15 Otros términos se elimina en su totalidad y se reemplaza por lo siguiente: Si la Empresa no logra cumplir o pagar cualquier reclamo en virtud de un plan, dentro de los 60 días después de que dicho reclamo ha sido presentado en la Empresa, el titular del plan tendrá derecho a hacer un reclamo directo contra la empresa Travelers Casualty and Surety Company of America, por escrito, a la siguiente dirección: Reclamos, One Tower Square, Hartford, CT 06183 o llamando al (860) 277-4275.

### En Ohio:

La última oración de la Sección 15, Otros Términos y condiciones, se elimina por completo y se reemplaza por lo siguiente: A excepción de la cobertura de Protección contra sobrecarga eléctrica, las obligaciones de la Compañía bajo este Contrato sólo están respaldadas por la plena fe y crédito de la Compañía y no están garantizadas por ningún tercero, póliza de seguro de reembolso contractual ni garantía de buena ejecución. Las obligaciones del proveedor de conformidad con el presente Contrato respecto de la Protección contra sobrecarga eléctrica únicamente están garantizadas mediante una póliza de seguro de reembolso. Si el proveedor no cumple con algún pago de conformidad con los términos y condiciones del presente Contrato con respecto a la Protección por sobrecarga eléctrica únicamente dentro de los sesenta (60) días de presentada su solicitud de cumplimiento o de pago de conformidad con los términos y condiciones del presente Contrato, usted podrá solicitar el cumplimiento o pago directamente al asegurador de la póliza de seguro de reembolso del proveedor, incluso, entre otros, cualquier obligación de devolverle dinero de conformidad con las disposiciones de cancelación de la Sección 10 del presente. El asegurador de la póliza de seguro de reembolso del proveedor es: Virginia Surety Company, Inc. 175 West Jackson Blvd., 8<sup>th</sup> Floor, Chicago, IL 60604 (312) 356-3000

### En Virginia:

Se ha agregado la siguiente oración al final de la Sección 3, Para obtener servicio: La Compañía deberá proporcionar una respuesta respecto de su reembolso bajo este Contrato dentro de las setenta y dos (72) horas de recibido toda la documentación necesaria del reclamo, según se describe en la Sección 3.

Se ha agregado la siguiente oración al final de la Sección 15, Otros Términos y condiciones: Si no le fuera posible contactar u obtener una respuesta satisfactoria de la Compañía bajo este Contrato, puede ponerse en contacto con el Virginia Bureau of Insurance, ubicado en 1300 East Main Street, Richmond, Virginia 23219 o llamar gratuitamente al (877) 310-6560.