



[Mes XX, 2024]

[John Sample] [123  
Main St]  
[Buffalo Grove], [IL] [61234]

Dirección de servicio:

[456 Main Street]  
[Buffalo Grove], [IL] [61234]

Número de cuenta: [XY-1133456]

Fecha de inicio del período del contrato: [Mes  
XX, 2024]

Tarifa mensual: [\$X.XX] por mes

[Vendedor]

**Nosotros, el administrador, o Vivint, a quien le compró el Equipo Cubierto y este Plan, podemos poner a su disposición equipos y servicios adicionales con descuento de vez en cuando, para su consideración.**

#### Plan de Protección Vivint

**ESTE PLAN DE PROTECCIÓN ("CONTRATO") ES UN CONTRATO LEGAL ENTRE USTED Y NRG PROTECTS INC. REQUIERE QUE USTED RESUELVA CUALQUIER DISPUTA CON NOSOTROS A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE INDIVIDUAL Y VINCULANTE O UN TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES Y LIMITA NUESTRA RESPONSABILIDAD ANTE USTED. POR FAVOR LEA EL CONTRATO CUIDADOSAMENTE Y EN SU TOTALIDAD. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ALGUNA DE SUS DISPOSICIONES, PUEDE CANCELAR ESTE PLAN DE ACUERDO CON LAS DISPOSICIONES DE CANCELACIÓN QUE APARECEN A CONTINUACIÓN. Para obtener más información sobre cómo presentar un reclamo, llame al servicio de atención al cliente al 1-855-237-1393.**

#### Proveedor del plan\*: NRG Protects Inc.

\*Tal como se utiliza en este Plan, "Nosotros", "Nos" y "Nuestro" significa el proveedor obligado bajo este Plan de la siguiente manera: NRG Protects Inc., cuya dirección es 910 Louisiana Street, Suite B200, Houston TX 77002, teléfono 1-855-241-9094. "Usted" y "Su" significan la persona que compró este Plan. Si se compra por teléfono, Internet u otros medios electrónicos, este Plan se compra en el estado identificado en su dirección de servicio en los registros de Vivint al momento de la compra.

#### *Términos y Condiciones*

##### **Plan de Protección Vivint**

Estos términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del Plan, junto con la confirmación de su pedido de Vivint (el "Plan") rigen el Programa, por lo que debe conservar este Plan para futuras referencias.

**Acuerdo.** Usted acepta todas las disposiciones de este Plan cuando se inscribe en el Programa. Podemos cambiar el cargo mensual del Programa, la administración del Programa o estos términos y condiciones de vez en cuando, mediante aviso por escrito con al menos treinta (30) días de anticipación. Dicho aviso puede proporcionarse en un inserto de factura, como un mensaje impreso en su factura, en un correo electrónico de confirmación de pedido, en un correo separado o mediante cualquier otro método razonable, a nuestra discreción. Al proporcionarnos su dirección de correo electrónico a nosotros o a Vivint, nos autoriza a comunicarnos con usted electrónicamente.

El Programa está disponible únicamente para clientes de Vivint. Su participación en el Programa es opcional y puede cancelar el Plan en cualquier momento. Por favor consulte la disposición de este Plan respecto a la cancelación.

#### **Definiciones.**

1> **“Vivint”** significa Vivint, Inc. y cualquier sucesor, el vendedor de este Plan.

2> **“NRG Protects”** significa NRG Protects Inc. Puede escribir a NRG Protects a 910 LOUISIANA STREET, SUITE B200 HOUSTON TX 77002 o llamar al 1-855-241-9094.

3> **“Administrador”** significa NRG Protects Inc.

4> **“Equipo Cubierto”** significa los dispositivos de seguridad para el hogar inteligente en su cuenta con Vivint y que habitualmente se encuentran en su dirección de servicio registrada.

5> **“Falla Operativa”** significa la falla del Equipo cubierto para funcionar debido a fallas operativas, mecánicas, eléctricas o estructurales debido a defectos en los materiales y/o mano de obra como resultado del uso y desgaste normal; daño no intencional y accidental por manipulación como resultado del uso normal (“ADH”) solo para equipos portátiles.

6> **“Equipo de Reemplazo”** significa el **EQUIPO NUEVO, REACONDICIONADO O REMANUFACTURADO DE CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONALIDAD IGUALES O SIMILARES QUE FUNCIONA SEGÚN LAS ESPECIFICACIONES DE FÁBRICA DEL EQUIPO CUBIERTO ORIGINAL** que Nosotros le proporcionamos en caso de una falla operativa cubierta del Equipo Cubierto.

7> **“Fecha de compra”** significa la fecha en la que se inscribió en la cobertura bajo este Programa.

8> **“Programa”** significa el Plan de Protección Vivint descrito en este Plan de servicio.

#### **Qué está cubierto.**

Si el Equipo Cubierto falla debido a una Falla Operativa, lo repararemos o, a nuestra exclusiva opción, lo reemplazaremos con un dispositivo de tipo y calidad comparables. Si determinamos que no podemos reparar su Equipo Cubierto como se especifica en este Plan, podemos, a nuestra discreción: (i) reemplazarlo con un Equipo de Reemplazo; o (ii) reembolsarle las reparaciones autorizadas o el reemplazo del Equipo Cubierto; (iii) a nuestra discreción, emitirle una tarjeta de regalo o un cheque, por el costo de reemplazo del Equipo Cubierto, según lo determinemos, en función de su valor inmediatamente antes de la avería, sin exceder el precio de compra original que pagó por el Equipo Cubierto, excluyendo el impuesto a las ventas, como se indica en su recibo de venta o correo electrónico de confirmación de pedido. Se podrán utilizar piezas no originales para reparar el Equipo Cubierto. **NO EXISTE NINGUNA SEGURIDAD, REPRESENTACIÓN O GARANTÍA DE QUE CUALQUIER EQUIPO DE REEMPLAZO SERÁ IDÉNTICO U OFRECERÁ LAS MISMAS FUNCIONALIDADES QUE EL ARTÍCULO QUE SE REEMPLAZA.**

**El Equipo de Reemplazo será nuevo o reacondicionado, a nuestro exclusivo criterio.** El dispositivo proporcionado como Equipo de Reemplazo se convierte inmediatamente en el Equipo Cubierto. Por la presente, usted nos asigna todos los derechos y beneficios de cualquier garantía del fabricante u otra cobertura auxiliar relacionada con cualquier Equipo Cubierto que reemplacemos. **NOTA: Para dispositivos electrónicos con sistema operativo:** Usted es responsable de realizar una copia de seguridad de todo el software y los datos de la computadora antes de comenzar cualquier reparación. No seremos responsables de ninguna pérdida de datos, incluidos documentos, bases de datos, mensajes, licencias, contactos, contraseñas, libros/revistas, juegos, fotos, vídeos, tonos de llamada, música u otro software o datos no estándar en su Equipo Cubierto.

#### **BENEFICIOS DE COBERTURA A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA:**

1. Reparación o sustitución de accesorios incluidos en la caja por el fabricante.
2. Protección contra sobretensiones.
3. ADH
4. Se reembolsarán los costos de envío si envía el Equipo Cubierto al Vendedor durante el período de garantía limitada del Vendedor.

**DESPUÉS DE LOS PRIMEROS 120 DÍAS A PARTIR DEL INICIO DEL PERÍODO DE GARANTÍA LIMITADA DE SU VENDEDOR, TODOS LOS DEMÁS BENEFICIOS QUE NO COMENZARON EN LA FECHA DE COMPRA ESTARÁN CUBIERTOS.**

**Período del Plan.** El plazo y la facturación mensual de este Plan comienzan en la fecha de compra y continúan mes a mes a menos que se cancele. Este Plan incluye la garantía del fabricante; no reemplaza la garantía del fabricante. A excepción de los beneficios de cobertura descritos anteriormente, que comienzan en la fecha de compra, todas las demás coberturas del Plan entran en vigencia inmediatamente después de los primeros 120 días desde el inicio del período de Garantía Limitada del Vendedor. La cobertura del plan permanece vigente durante toda la duración de su plazo, a menos que se cancele o se cumpla de conformidad con las disposiciones de este Plan. En el caso de que su Equipo Cubierto esté siendo reparado por un centro de servicio autorizado cuando este Plan expire, el plazo de este Plan se extenderá hasta que se haya completado la reparación cubierta.

**Cargos.** Durante la vigencia de este Plan, se le cobrará el costo de este Plan en su estado de cuenta de Vivint en la tarjeta de crédito o débito proporcionada al momento de la compra. El costo mensual de este Plan se indica en su recibo de venta o correo electrónico de confirmación de pedido. Los impuestos sobre las ventas aplicables y los recargos y evaluaciones regulatorias, si los hubiera, pueden agregarse a sus cargos mensuales. La falta de pago por su parte dará lugar a la cancelación del Plan según lo establecido a continuación. Es su responsabilidad mantener una tarjeta de crédito válida o información de cuenta bancaria con Vivint para procesar los pagos; de no hacerlo, su Plan puede ser cancelado.

**Qué no está cubierto.**

## **LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO**

**El Plan no cubre:**

**1> Daños incidentales o consecuentes; 2> Fallas Operativas causadas por casos fortuitos, incendios, inundaciones, explosiones, guerra, terrorismo, huelgas, embargos, actos del gobierno, autoridad militar o los elementos; 3> pérdida, robo, abuso, mal uso, daño intencional, instalación incorrecta o negligencia del cliente; 4> cambios o mejoras en el color, la textura, el acabado, la expansión, la contracción o cualquier daño cosmético al Equipo Cubierto, independientemente de la causa, incluidos, entre otros, rayones y marcas, que no afecten la función mecánica o eléctrica del Equipo Cubierto; 5> Servicio realizado por personal de reparación no autorizado; 6> Equipo Cubierto con números de serie alterados o faltantes; 7> Diagnóstico de “No se encontró ningún problema” o incumplimiento de las instrucciones del fabricante; 8> Cualquier daño o pérdida de cualquier dato o sistema operativo, incluido el daño o la pérdida como resultado de cualquier reparación o reemplazo bajo este Plan; 8> Introducción de objetos extraños; y 9> Defectos inherentes que son responsabilidad del fabricante.**

**Además, el Equipo Cubierto no incluye, y el Plan no cubre:**

**1> Contrabando o propiedad en el curso de transporte o comercio ilegal; 2> Propiedad en tránsito hacia Usted desde cualquier persona que no sea Nosotros; 3> Cualquier accesorio, excepto los accesorios indicados anteriormente; 4> Modificaciones, alteraciones o reparaciones no autorizadas, incluido el uso de piezas de terceros no proporcionadas o certificadas por el fabricante. 5> Equipo Cubierto al que le falte alguna parte o partes.**

**Para obtener el servicio.** Si su Equipo Cubierto experimenta una falla operativa, puede llamar al servicio de atención al cliente las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana al 1-855-237-1393 para hablar con un agente. **Todas las reclamaciones deben ser autorizadas con antelación. Es posible que las reparaciones o reemplazos no autorizados no estén cubiertos.** A nuestro exclusivo criterio, nos encargaremos de atender el reclamo en los centros de reparación, por correo o enviando un técnico remoto a su ubicación. Pagaremos el costo de envío de su Equipo Cubierto hacia y desde el centro de servicio autorizado si se requiere servicio de depósito. A nuestro exclusivo criterio, podemos exigirle que devuelva o envíe fotografías del Equipo Cubierto original para que lo inspeccione nuestro centro de servicio autorizado, o podemos exigirle que compre un producto de reemplazo con características similares, como condición para recibir un producto de reemplazo o un reembolso bajo este Plan. Es posible que le solicitemos que complete un formulario de facilitación de reclamos antes de recibir el servicio o un reemplazo o reembolso bajo este Plan. Para encontrar un Centro de Reparación, llame a Atención al Cliente al 1-855-237-1393. Es posible que los centros de reparación no estén disponibles en su área y que el Plan no los utilice.

En el caso de que organicemos la reparación de su Equipo Cubierto, es posible que deba enviar por correo o entregar su Equipo Cubierto para su reparación según lo indiquemos. Si organizamos el reemplazo de su Equipo Cubierto, podremos proporcionarle el Equipo de Reemplazo por correo dentro del plazo que le comuniquemos. También se le puede solicitar que presente una identificación con fotografía emitida por el estado o el gobierno federal, que no sea una licencia o identificación de estudiante o profesional, y que proporcione fotografías del Equipo Cubierto como condición para recibir servicio, reemplazo o reembolso según este Plan.

**Tarifa de servicio de reclamo.** No existe ningún cargo por servicio de reclamo por reparaciones o reemplazos provistos bajo este Plan.

**TRANSFERIBILIDAD:** Este Plan no es transferible por Usted y no puede ser cedido por Usted.

**Cancelación.** Este Plan se proporciona mes a mes y usted puede cancelarlo en cualquier momento y por cualquier motivo notificándolo a Vivint. Puede cancelar este Plan en cualquier momento, por cualquier motivo y en cualquier momento enviando un correo electrónico a [documents@vivint.com](mailto:documents@vivint.com) o llamando al 1-855-237-1393 o escribiendo al administrador a: Vivint, Inc. 4931 North 300 West Provo, UT 84604. En el caso de que usted cancele este Plan dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de este Plan, recibirá un reembolso completo de cualquier pago que haya realizado bajo este Plan, incluido el impuesto a las ventas, menos el costo de cualquier reclamo que se haya pagado o reparaciones que se hayan realizado. En caso de que cancele este Plan después de treinta (30) días de recibirlo, recibirá un reembolso equivalente al cien por ciento (100%) de la parte prorrateada no devengada del precio pagado por el Plan, menos el costo de cualquier reclamo que se haya pagado o reparaciones que se hayan realizado. Este Plan puede ser cancelado por Usted o por Nosotros por cualquier motivo y en cualquier momento. Es posible que sea elegible para volver a inscribirse en la cobertura de este Plan después de 12 meses. Tras nuestra aprobación, la cobertura podrá entrar en vigencia de inmediato. En caso de que cancelemos este Plan, le proporcionaremos un aviso por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha efectiva de cancelación, el cual indicará la fecha efectiva y los motivos de la cancelación. Si cancelamos este Plan, le reembolsaremos el 100% del monto prorrateado de la parte no devengada del precio del Plan pagado, si corresponde, en función del tiempo transcurrido. Podemos cancelar inmediatamente este Plan por fraude o tergiversación material realizada al obtener cobertura bajo este Plan o al presentar un reclamo bajo este Plan. Para los residentes de AL, AR, CA, CO, DC, GA, HI, MA, MD, ME, MN, MO, NJ, NM, NV, NY, SC, TX, WA, WI y WY y cualquier otra jurisdicción requerida por ley, cualquier reembolso adeudado y no pagado o acreditado dentro de los treinta (30) días posteriores a la cancelación incluirá una multa del diez por ciento (10%) por mes. Cualquier terminación, cancelación, suspensión, interrupción o discontinuación de sus servicios con Vivint por cualquier motivo constituye la cancelación del Plan por su parte, sujeto a los términos y condiciones de este Plan.

**Seguro.** Este Plan no es una póliza de seguro. ESTE PLAN ES PROPORCIONADO POR NOSOTROS. NUESTRAS OBLIGACIONES BAJO ESTE PLAN ESTÁN RESPALDADAS POR LA PLENA FE Y CRÉDITO DE NRG PROTECTS INC. 910 LOUISIANA STREET, SUITE B200 HOUSTON TX 77002. ESTE PLAN NO ESTÁ ASEGURADO POR UNA PÓLIZA DE SEGURO DE REEMBOLSO DE CONTRATO DE SERVICIO, A MENOS QUE SE INDIQUE EXPRESAMENTE EN LA SECCIÓN "DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DEL ESTADO" A CONTINUACIÓN.

**Limitación de Responsabilidad.** En caso de cualquier error, omisión o falla por parte de NRG Protects o Vivint con respecto al Plan o los servicios proporcionados por NRG Protects o Vivint en virtud del presente, LA RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DE NRG Protects y Vivint SE LIMITARÁ A LOS CARGOS REALMENTE PAGADOS POR USTED POR EL PLAN (PERO NO MÁS DE LOS ÚLTIMOS VEINTICUATRO (24) CARGOS MENSUALES QUE USTED PAGÓ POR EL PLAN). ESTE ES SU ÚNICO RECURSO ANTE CUALQUIER ERROR, OMISIÓN O FALLA DE NRG PROTECTS O DEL RENDIMIENTO DE VIVINT.

ADEMÁS, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA NRG PROTECTS O VIVINT SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALS, DERIVADOS, ESPECIALES, EJEMPLARES O PUNITIVOS (INCLUSO SI NRG PROTECTS O VIVINT HUBIERAN SIDO ADVERTIDOS O HUBIERAN

PREVISTO LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS), QUE SURJAN DEL PLAN O DEL DESEMPEÑO DE NRG PROTECTS O VIVINT BAJO EL PLAN, O BAJO CUALQUIER DISPOSICIÓN DE ESTE PLAN, COMO, ENTRE OTROS, PÉRDIDA DE INGRESOS O GANANCIAS ANTICIPADAS O PÉRDIDA DE NEGOCIOS. SALVO QUE SE INDIQUE EXPRESAMENTE LO CONTRARIO EN ESTE PLAN, POR EL PRESENTE RENUNCIAMOS ESPECÍFICAMENTE A TODAS Y CADA UNA DE LAS REPRESENTACIONES O GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, CON RESPECTO AL PLAN Y LOS SERVICIOS QUE SE PROPORCIONARÁN EN VIRTUD DEL PRESENTE POR NRG PROTECTS Y VIVINT, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE TÍTULO, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR Y GARANTÍAS IMPLÍCITAS QUE SURJAN DEL CURSO DEL NEGOCIO O CURSO DE EJECUCIÓN.

**Fuerza Mayor.** No tenemos ninguna responsabilidad por demoras o fallas debido a casos fortuitos, incendios, inundaciones, explosiones, guerras, huelgas, embargos, actos del gobierno, autoridad militar o los elementos, u otras causas fuera de nuestro control y, en tal caso, podemos cancelar este Plan inmediatamente.

**Renuncia.** Ninguna renuncia total o parcial a cualquier término o condición de este Plan se interpretará como una renuncia continua a ese término o condición o una renuncia total o parcial a cualquier otro término o condición.

**Acuerdo de Arbitraje. Por favor, lea esta sección cuidadosamente. Afecta sus derechos.** Para los fines de este acuerdo de arbitraje o tribunal de reclamos menores (en adelante, el "A.A.") únicamente, las referencias a "nosotros" y "nos" también incluyen (1) las respectivas empresas matrices, subsidiarias, afiliadas, agentes, empleados, sucesores y cesionarios de NRG Protects y el Administrador de este Plan (según se define anteriormente), y (2) el vendedor (según se define anteriormente) y sus subsidiarias, agentes, empleados, sucesores y cesionarios de propiedad absoluta. La mayoría de sus inquietudes sobre este Plan se pueden resolver simplemente comunicándose con nosotros al [1-866-856-3882]. En caso de que no podamos resolver cualquier disputa con usted, **USTED Y NOSOTROS ACEPTAMOS RESOLVER ESAS DISPUTAS A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE VINCULANTE O UN TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES EN LUGAR DE A TRAVÉS DE TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL. USTED Y NOSOTROS ACEPTAMOS RENUNCIAR AL DERECHO A UN JUICIO CON JURADO Y RENUNCIAR AL DERECHO A PARTICIPAR EN DEMANDAS COLECTIVAS U OTROS PROCEDIMIENTOS REPRESENTATIVOS.**

**1. ESTE A.A.:**

- a. Sobrevive a la terminación de este Plan.
- b. Se rige por la Ley Federal de Arbitraje.
- c. Cubre cualquier disputa que Usted tenga con nosotros respecto o relacionada, directa o indirectamente, con este Plan.
- d. No le impide presentar una acción individual contra nosotros en un tribunal de reclamos menores en lugar de buscar arbitraje.
- e. No le impide informar a cualquier agencia gubernamental sobre su disputa. Es posible que puedan solicitar ayuda en su nombre.

**2. PROCESO DE ARBITRAJE:**

- a. ¿Cómo iniciar un arbitraje?
  - Envíe un Aviso de Reclamo por escrito por correo certificado al Departamento Legal, 910 Louisiana Street, Houston TX 77002.
  - Describa la disputa y el alivio solicitado en el Aviso.
  - Si la disputa no se resuelve dentro de los 30 días posteriores a la recepción del Aviso, puede iniciar un arbitraje con la Asociación Estadounidense de Arbitraje ("AAA"). Puede comunicarse con la AAA y obtener una copia gratuita de sus reglas y formularios en [www.adr.org](http://www.adr.org) o al 1-800-778-7879.
- b. El arbitraje será llevado a cabo por la AAA siguiendo las Reglas de Arbitraje del Consumidor ("Reglas"). Un tribunal podrá decidir sobre la aplicabilidad de este A.A. El árbitro decidirá todas las demás cuestiones. El árbitro está obligado por este A.A.
- c. Cualquier audiencia se llevará a cabo en el condado o parroquia de su dirección postal, a menos que usted y nosotros acordemos una ubicación diferente.

**3. HONORARIOS:**

- a. En la mayoría de los casos pagaremos todos los honorarios de presentación, administración y arbitraje. Si el árbitro considera que su disputa fue presentada con fines acosadores o es frívola, las Reglas rigen el pago de los honorarios.
  - b. Le reembolsaremos la tarifa de presentación pagada a la AAA. Si no puede pagar una tarifa de presentación, la pagaremos si nos envía una solicitud por escrito.
- 4. DECISIÓN ARBITRAL:**
- a. Usted y nosotros acordamos no revelar ninguna oferta de acuerdo al árbitro antes de que el árbitro emita una decisión.
  - b. Si el árbitro falla a su favor y los daños otorgados son mayores que el último acuerdo que ofrecimos, haremos lo siguiente.
    - Le pagaremos el mayor de los daños o \$7,500.
    - También pagaremos sus honorarios razonables de abogados y los gastos de arbitraje. No podrá recuperar adjudicaciones duplicadas de honorarios y gastos.
  - c. Renunciamos a cualquier derecho que tengamos de recuperar los honorarios y gastos de abogados de usted si ganamos el arbitraje.
  - d. Si busca una medida cautelar o declaratoria, solo se podrá conceder según sea necesario para brindarle alivio.

**USTED Y NOSOTROS ACEPTAMOS QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA SÓLO A TÍTULO INDIVIDUAL Y NO EN UNA SUPUESTA DEMANDA COLECTIVA, ARBITRAJE COLECTIVO O PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO.** A menos que usted y nosotros acordemos lo contrario, el árbitro no podrá consolidar su disputa con la disputa de otra persona y no podrá presidir ningún tipo de procedimiento representativo. Si se determina que esta disposición específica no se puede hacer cumplir, entonces la totalidad de este A.A. será nula y sin valor.

#### **Disposiciones específicas del Estado:**

**En Arizona:** Una vez que su equipo haya sido considerado elegible para la cobertura, no se rechazarán reclamos sobre la base de condiciones preexistentes. Si recibimos su notificación de cancelación por escrito antes del vencimiento del plazo, no deduciremos de su reembolso el costo de ningún reclamo que se haya pagado ni de ninguna reparación que se haya realizado. Se elimina la tercera oración del apartado de Cancelación y se sustituye por lo siguiente: "En caso de cancelar este Plan después de treinta (30) días de recibirlo, recibirá un reembolso equivalente al cien por ciento (100%) de la parte prorrateada no devengada del precio pagado por el Plan". El Acuerdo de Arbitraje de este Plan no le impide comunicarse con la División de Protección al Consumidor del Departamento de Seguros e Instituciones Financieras de Arizona. Se elimina el punto (3) del apartado LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO y se sustituye por lo siguiente: "3> pérdida, robo, abuso, mal uso, daño intencional, instalación incorrecta o negligencia del cliente; mientras sea de su propiedad". Se elimina el inciso 4> del segundo párrafo del apartado LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO y se sustituye por el siguiente: 4> Modificaciones, alteraciones o reparaciones no autorizadas, incluido el uso de piezas de terceros no proporcionadas ni certificadas por el fabricante mientras sean de su propiedad;"

**En California:** Solo podemos cancelar este Plan antes de que finalice el plazo del Plan acordado por falta de pago de la tarifa del Plan, fraude o incumplimiento material de su parte hacia Nosotros, o si Nosotros o Vivint suspendemos el Plan.

**El plazo y la facturación mensual de este Plan comienzan en la fecha en que usted se inscribe y continúa renovándose mes a mes a menos que lo cancele. Puede cancelar este Plan en cualquier momento y por cualquier motivo entregándolo al distribuidor al que le compró este Plan durante su política de devolución de la tienda, o en cualquier momento enviando un correo electrónico a [documents@vivint.com](mailto:documents@vivint.com) o llamando al 1-855-237-1393, o escribiendo al administrador a: Vivint, Inc. 4931 North 300 West Provo, UT 84604. Este Plan se ofrece mes a mes, Vivint puede ofrecer otros programas y beneficios de contratos de servicio que pueden serle proporcionados por Vivint. Obtuvimos su consentimiento afirmativo para el plazo mensual continuo de este Plan cuando se inscribió en el mismo.**

En California, el número de formulario para utilizar bajo este Plan es el siguiente: NRGP 601 v. V-1.1 04/24. Nuestras obligaciones bajo este Plan están aseguradas bajo una póliza de seguro de reembolso de contrato de servicio. Si no pagamos o no brindamos servicio en relación con un reclamo, incluido cualquier reclamo por la devolución de la parte no devengada de la tarifa del proveedor, dentro de los 60 días posteriores a que se haya presentado la prueba de pérdida, usted tiene derecho a presentar un reclamo directamente a Lexington National Insurance Corporation, P.O. Box 6098, Lutherville, MD 21094.

**En Colorado: Nuestras obligaciones en virtud de este Plan están aseguradas por una póliza de seguro de reembolso de contrato de servicio.** Si no brindamos un servicio cubierto dentro de los 60 días posteriores a que usted haya presentado la prueba de pérdida, tiene derecho a presentar un reclamo directamente a Lexington National Insurance Corporation, P.O. Box 6098, Lutherville, MD 21094.

**En Connecticut: Nuestras obligaciones en virtud de este Plan están aseguradas por una póliza de seguro de reembolso de contrato de servicio.** Si no cumplimos con estos Términos y Condiciones, dentro de los 60 días posteriores a que se haya presentado la prueba de pérdida, usted tiene derecho a presentar un reclamo directamente a Lexington National Insurance Corporation, P.O. Box 6098, Lutherville, MD 21094 - número de teléfono (888) 888-2245. En caso de una disputa con nosotros o el Administrador que no pueda resolverse, puede comunicarse con el Estado de Connecticut, Departamento de Seguros, P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0816, Attn: Asuntos del Consumidor. La queja debe contener una descripción de la disputa, el precio de compra del Equipo Cubierto, el costo de reparación del Equipo Cubierto y una copia de este Plan. Se proporciona servicio a domicilio. Usted tiene derecho a cancelar el Plan si devuelve el Equipo Cubierto o si el Equipo Cubierto se vende, se pierde, es robado o destruido.

**En Florida:** La tarifa cobrada por este Plan no está sujeta a la regulación de la Oficina de Regulación de Seguros de Florida.

**En Georgia: Nuestras obligaciones en virtud de este Plan están aseguradas por una póliza de seguro de reembolso de contrato de servicio.** Si no cumplimos con estos Términos y Condiciones, dentro de los 60 días posteriores a que se haya presentado la prueba de pérdida, usted tiene derecho a presentar un reclamo directamente a Lexington National Insurance Corporation, P.O. Box 6098, Lutherville, MD 21094 - número de teléfono (888) 888-2245. Solo podemos cancelar este Plan antes del final de su plazo por motivos de fraude, tergiversación material o falta de pago. La cancelación se realizará por escrito y con fecha treinta (30) días a la fecha efectiva de la cancelación. Si este Plan se cancela antes del vencimiento del plazo, no deduciremos de su reembolso el costo de ningún reclamo cubierto que se haya pagado ni de ninguna reparación que se haya realizado. Se elimina la tercera frase del apartado Cancelación y se sustituye por la siguiente: "En caso de cancelar este Plan después de treinta (30) días de recibirlo, recibirá un reembolso equivalente al cien por ciento (100%) de la parte prorrateada no devengada del precio pagado por el Plan". Como se establece en el Acuerdo de Arbitraje de este Plan, cualquiera de las partes puede presentar una acción individual en un tribunal de reclamos menores. La disposición del Acuerdo de Arbitraje no le impide llevar cuestiones a la atención de agencias o entidades federales, estatales o locales de su disputa. Dichas agencias o entidades podrán solicitar ayuda en su nombre. Usted y nosotros acordamos renunciar al derecho a un juicio con jurado y a participar en arbitrajes y acciones colectivas. Nada de lo contenido en la disposición del Acuerdo de Arbitraje afectará su derecho a presentar un reclamo directo según los términos de este Plan contra Lexington National Insurance Corporation, P.O. Box 6098, Lutherville, MD 21094 de conformidad con O.C.G.A. 33-7-6. La subsección 1> de la disposición **Lo que no está Cubierto** de este Plan se reemplaza por lo siguiente: **"Daños incidentales y consecuentes, solo en la medida en que usted conozca dichos daños o razonablemente debería haberlos conocido"**.

**En Iowa:** Si tiene problemas o preguntas sobre este Plan, puede comunicarse con el Comisionado de Seguros. El comisionado de seguros es Doug Ommen y la dirección de la División de Seguros es 1963 Bell Avenue, Suite 100, Des Moines, IA 50315-1000; y el número de teléfono de la División es (515) 654-6600.

**En Maine:** Se elimina la novena oración de la disposición **CANCELACIÓN** y se reemplaza por lo siguiente: “Con quince (15) días de aviso, podremos cancelar este Plan por fraude o tergiversación material realizada al obtener cobertura bajo este Plan o al presentar un reclamo bajo este Plan”. Nuestras obligaciones en virtud de este Plan están aseguradas por una póliza de seguro de reembolso de contrato de servicio. Si no pagamos o no brindamos servicio en relación con un reclamo, incluido cualquier reclamo por la devolución de la parte no devengada de la tarifa del proveedor, dentro de los 60 días posteriores a que se haya presentado la prueba de pérdida, usted tiene derecho a presentar un reclamo directamente a Lexington National Insurance Corporation, P.O. Box 6098, Lutherville, MD 21094.

**En Minnesota:** Se elimina la novena oración de la disposición **CANCELACIÓN** y se reemplaza por lo siguiente: “Con cinco (5) días de aviso, podemos cancelar este Plan por fraude o tergiversación material realizada al obtener cobertura bajo este Plan o al presentar un reclamo bajo este Plan”.

**En Nevada:** Una vez que su equipo haya sido considerado elegible para la cobertura, no se rechazarán reclamos sobre la base de condiciones preexistentes. Si se cancela el Plan, no deduciremos de su reembolso el costo de ningún reclamo que se haya pagado ni de ninguna reparación que se haya realizado. Si este Plan ha estado vigente por un período de setenta (70) días, no podremos cancelarlo antes del vencimiento del plazo del Plan, a menos que: **1>** Usted participe en fraude o tergiversación material al obtener este Plan o al presentar un reclamo por servicio bajo este Plan; **2>** Usted comete cualquier acto, omisión o violación de cualquiera de los términos de este Plan después de la fecha de vigencia de este Plan que aumente sustancial y materialmente el servicio requerido bajo este Plan; o **3>** cualquier cambio material en la naturaleza o extensión del servicio o reparación requeridos, incluido el servicio o reparación no autorizados, que ocurra después de la fecha de vigencia de este Plan y cause que el servicio o reparación requeridos aumenten sustancial y materialmente más allá de lo contemplado en el momento en que se compró o renovó por última vez este Plan. Se elimina la novena oración de la disposición **CANCELACIÓN** y se reemplaza por lo siguiente: “Con quince (15) días de aviso, podremos cancelar este Plan por fraude o tergiversación material realizada al obtener cobertura bajo este Plan o al presentar un reclamo bajo este Plan. “Si no pagamos el reembolso por cancelación como se establece en la disposición de Cancelación, la multa será del 10% del precio de compra por cada período de treinta (30) días o parte del mismo que el reembolso y cualquier multa acumulada permanezcan sin pagar. Se elimina la segunda oración de la sección **Acuerdo** y se reemplaza por lo siguiente: Podemos cambiar el cargo mensual del plan, o podemos cambiar estos términos y condiciones al final del período de cobertura al momento de la renovación del plan, con al menos 15 días de aviso por escrito. Cualquier cambio a estos Términos y Condiciones que debamos presentar con anticipación ante la División de Seguros de Nevada debe ser aprobado por la División de Seguros de Nevada antes de que entre en vigencia. “Se añade el siguiente texto al punto 4> de la disposición **LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO**: **“Si el producto se modifica o altera sin nuestra autorización, solo brindaremos la cobertura aplicable que no esté relacionada con la modificación o alteración no autorizada o cualquier avería que surja de ellas, a menos que dicha cobertura esté excluida de otro modo por este Plan”.** Comuníquese con nosotros al 1-800-216-5232 si tiene preguntas, inquietudes o quejas sobre este Plan. En caso de que no reciba satisfacción bajo este Plan, las quejas o preguntas sobre este Plan pueden dirigirse al Departamento de Seguros de Nevada, teléfono (888) 872-3234.

**En Nueva Hampshire:** Comuníquese con nosotros al 1-855-237-1393 si tiene preguntas, inquietudes o quejas sobre el Plan. En caso de que no reciba satisfacción bajo este Plan, puede comunicarse con el Departamento de Seguros del Estado de New Hampshire, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord, NH 03301, número de teléfono: 1-603-271-2261. La disposición del Acuerdo de Arbitraje del Plan está sujeta a RSA 542.



**En Nuevo México:** Si este Plan ha estado vigente por un período de setenta (70) días, no podremos cancelarlo antes del vencimiento del plazo mensual del Plan, a menos que: **1>** No pague algún monto adeudado; **2>** Sea condenado por un delito que resulte en un aumento en el servicio requerido bajo el Plan; **3>** Incurra en fraude o tergiversación material al obtener este Plan; **4>** Cometa cualquier acto, omisión o violación de cualquiera de los términos de este Plan después de la fecha de vigencia de este Plan que aumente sustancial y materialmente el servicio requerido bajo este Plan; o **5>** Cualquier cambio material en la naturaleza o extensión del servicio o reparación requerido ocurra después de la fecha de vigencia de este Plan y cause que el servicio o reparación requeridos se incrementen sustancial y materialmente más allá de lo contemplado en el momento en que compró este Plan. Se elimina la novena oración de la disposición **CANCELACIÓN** y se reemplaza por lo siguiente: “Con quince (15) días de aviso, podremos cancelar este Plan por fraude o tergiversación material realizada al obtener cobertura bajo este Plan o al presentar un reclamo bajo este Plan”.

**En Carolina del Norte:** Usted comprende que la compra de este Plan no es necesaria para comprar u obtener financiamiento para el Equipo Cubierto. Podemos no renovar, pero no podemos cancelar este Plan antes del vencimiento del plazo, excepto por falta de pago por parte suya o por violación de cualquiera de los términos y condiciones de este Plan.

**En Oklahoma:** La cobertura proporcionada bajo este Plan no está garantizada por la Asociación de Garantía de Seguros de Oklahoma. Los estatutos de contratos de servicios domésticos de Oklahoma no se aplican a las referencias de uso comercial en este Plan. Estamos autorizados como proveedor de contratos de servicios a domicilio en Oklahoma con el número de licencia 506742724.

**En Oregón:** **Nuestras obligaciones en virtud de este Plan están aseguradas por una póliza de seguro de reembolso de contrato de servicio.** Si no pagamos o no brindamos servicio en relación con un reclamo, incluido cualquier reclamo por la devolución de la parte no devengada de la tarifa del proveedor, dentro de los 60 días posteriores a que se haya presentado la prueba de pérdida, usted tiene derecho a presentar un reclamo directamente a Lexington National Insurance Corporation, P.O. Box 6098, Lutherville, MD 21094 - número de teléfono (888) 888-2245. La disposición del Acuerdo de Arbitraje de este Plan se sustituye por lo siguiente: “A los efectos de este Acuerdo de Arbitraje, las referencias a “Nosotros” y “Nos” incluyen únicamente a NRG Protects y sus respectivas empresas matrices, subsidiarias, afiliadas, aseguradoras del Plan de servicio, agentes, empleados, sucesores y cesionarios. La mayoría de sus inquietudes sobre el Plan se pueden abordar simplemente comunicándose con nosotros al 1-855-237-1393. En caso de que no podamos resolver alguna disputa, usted y nosotros podremos, en un acuerdo separado, consentir el arbitraje. **USTED Y NOSOTROS ACEPTAMOS QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA SÓLO A TÍTULO INDIVIDUAL Y NO COMO REPRESENTANTE O MIEMBRO DE UNA CLASE EN CUALQUIER SUPUESTA DEMANDA COLECTIVA, ARBITRAJE COLECTIVO U OTRO PROCEDIMIENTO SIMILAR.** Todo procedimiento de arbitraje se llevará a cabo dentro del estado de Oregón conforme a la legislación de ese estado”. No existe deducible para reparaciones o reemplazos provistos bajo este Plan.

**En Carolina del Sur:** Comuníquese con nosotros al 1-855-237-1393 si tiene preguntas, inquietudes o quejas sobre el Plan. En caso de que no reciba satisfacción bajo este Plan, las quejas o preguntas sobre este Plan pueden dirigirse al Departamento de Seguros de Carolina del Sur, Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000. Columbia, SC 29201 o puede llamar al 1-800-768-3467.

**En Texas:** Si adquirió este Plan en Texas, las quejas no resueltas sobre Nosotros o las preguntas sobre Nuestro registro pueden dirigirse al Departamento de Licencias y Regulación de Texas, P.O. Box 12157, Austin, TX 78711, número de teléfono (512) 463-6599 o (800) 803-9202. Número de licencia de Texas: 673.

**En Utah:** **AVISO. Este plan está sujeto a una regulación limitada por parte del Departamento de Seguros de Utah. Para presentar una queja, comuníquese con el Departamento de Seguros de Utah.** La cobertura brindada bajo este Plan no está garantizada por la Asociación de Garantía de Propiedad y Accidentes de Utah. Se elimina la cuarta frase del apartado Cancelación y se sustituye por

la siguiente: “Este Plan podrá ser cancelado por nosotros o por el administrador antes del vencimiento del plazo por: (i) tergiversación material o incumplimientos sustanciales de los deberes, condiciones o garantías contractuales, notificándole por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha efectiva de cancelación; o (ii) por falta de pago de la prima, notificándole por escrito al menos diez (10) días antes de la fecha efectiva de cancelación. Dichas notificaciones de cancelación indicarán la fecha efectiva y el motivo de la cancelación”. Se agrega el siguiente texto a la sección “Para obtener el servicio”: La falta de notificación dentro del plazo prescrito no invalidará el reclamo si puede demostrar que la notificación no fue razonablemente posible.

**En Virginia:** Comuníquese con nosotros al 1-855-237-1393 si tiene preguntas, inquietudes o quejas sobre este Plan. En caso de que no reciba satisfacción bajo este Plan dentro de los 60 días posteriores a su solicitud, puede comunicarse con el Departamento de Agricultura y Servicios al Consumidor de Virginia, Oficina de Programas Caritativos y Regulatorios para presentar una queja.

**En Washington:** Se elimina la novena oración de la disposición **CANCELACIÓN** y se reemplaza por lo siguiente: “Con veintiún (21) días de aviso, podremos cancelar este Plan por fraude o tergiversación material realizada al obtener cobertura bajo este Plan o al presentar un reclamo bajo este Plan”.

**En Wisconsin: ESTE CONTRATO ESTÁ SUJETO A LA REGULACIÓN LIMITADA POR LA OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS.** Solo podemos rescindir este Contrato antes del final del plazo acordado por motivos de falta de pago de la tarifa del Contrato, tergiversación material de su parte hacia nosotros o un incumplimiento sustancial de sus obligaciones en relación con el Equipo cubierto o su uso. Se elimina la tercera oración de la disposición **CANCELACIÓN** y se reemplaza por lo siguiente: “En caso de que cancele este Plan dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de este Plan, recibirá un reembolso completo de cualquier pago que haya realizado bajo este Plan, incluido el impuesto sobre las ventas”. Se elimina la novena oración de la disposición **CANCELACIÓN** y se reemplaza por lo siguiente: “Con cinco (5) días de aviso, podemos cancelar este Plan por fraude o tergiversación material realizada al obtener cobertura bajo este Plan o al presentar un reclamo bajo este Plan. “Si cancela este Contrato debido a una pérdida total del Equipo Cubierto que no está cubierto por este contrato, no deduciremos una tarifa administrativa de su reembolso. Se modifican las frases cuarta y quinta del primer párrafo de la disposición sobre Convenio de Arbitraje del presente Contrato, de la siguiente manera: **1> PARA RESOLVER DISPUTAS, PUEDE ELEGIR ENTRE UN ARBITRAJE VINCULANTE, DE CONFORMIDAD CON LA DISPOSICIÓN DEL ACUERDO DE ARBITRAJE DE ESTE CONTRATO, O UN TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES. AL ACEPTAR ESTE CONTRATO, USTED Y NOSOTROS RENUNCIAMOS AL DERECHO A RESOLVER LAS DISPUTAS A TRAVÉS DE TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL, AL DERECHO A JUICIO CON JURADO Y A PARTICIPAR EN ARBITRAJES COLECTIVOS Y DEMANDAS COLECTIVAS;** y **2>** la frase “Se rige por la Ley Federal de Arbitraje” en la primera oración del subpárrafo (b) de la disposición del Acuerdo de Arbitraje de este Contrato se elimina en su totalidad.

**En Wyoming:** No se requiere notificación previa si el motivo de la cancelación es la falta de pago de la tarifa del Plan, una tergiversación material de su parte hacia Nosotros o Vivint, o un incumplimiento sustancial de sus obligaciones en relación con el servicio o su uso. La disposición del Acuerdo de Arbitraje en este Plan se reemplaza por lo siguiente: Si existen disputas entre Usted y Nosotros que no se resuelvan mediante negociaciones, Usted y Nosotros podemos, en un acuerdo escrito separado, consentir voluntariamente el arbitraje. Cualquier procedimiento de arbitraje se llevará a cabo dentro del estado de Wyoming. A los efectos de esta disposición del Acuerdo de Arbitraje, las referencias a “Nosotros” y “Nos” incluyen el Plan NRG Protects y el Administrador, según se define anteriormente, y sus respectivas empresas matrices, subsidiarias, afiliadas, aseguradoras del Plan de servicio, agentes, empleados, sucesores y cesionarios.

Administrado por:

NRG Protects Inc. 910 Louisiana Street, Houston TX 77002© 2024 NRG Protects Inc. • Todos los derechos reservados.