

Contrato General de Servicio para Pequeñas Empresas

http://business.mci.com/mci_service_agreement/sb_index.jsp

Fecha de entrada en vigor: 1 de julio de 2020

Contrato General de Servicio para Pequeñas Empresas

Gracias por elegir el servicio de MCI Communications LLC o de sus sucesoras ("Compañía").

LEA CON ATENCIÓN EL SIGUIENTE CONTRATO GENERAL DE SERVICIO.

Este contrato rige las relaciones entre usted ("el Cliente") y la Compañía y explica, entre otras cosas, lo siguiente:

- I. El Contrato
- II. Servicio
- III. Restricciones en el uso del servicio
- IV. Obligaciones de pago
- V. Cancelación del servicio
- VI. Responsabilidad
- VII. Confidencialidad
- VIII. Resolución de disputas
- IX. Disposiciones varias

I. EL CONTRATO

El contrato del cliente ("Contrato") con la Compañía consiste en este Contrato General de Servicio, el sitio Web de la Compañía y en los términos actuales de cualquier plan de llamadas opcional (por ejemplo: "MCI Basics(sm) for Small Business"; "MCI One Advantage(sm) for Small Business"), promoción y/o cualquier tipo de comunicación autorizada por escrito que usted haya recibido de la Compañía. Si el Cliente no ha elegido un plan de llamadas opcional, se aplicarán los servicios y tarifas básicos de la Compañía (descritos a continuación). Si el Cliente eligió un plan de llamadas opcional, solo se aplicarán algunos de los servicios y tarifas básicos de la Compañía.

LA SUSCRIPCIÓN, USO O PAGO POR PARTE DEL CLIENTE DE LOS SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA SUPONE LA ACEPTACIÓN DE LAS TARIFAS, CARGOS, Y TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE CONTRATO. SI EL CLIENTE NO ACEPTA ESTE CONTRATO, NO DEBERÁ UTILIZAR SERVICIOS Y DEBERÁ NOTIFICAR A LA COMPAÑÍA DE INMEDIATO LLAMANDO AL 1-800-444-2222. (LOS CLIENTES SUSCRITOS A SERVICIOS QUE SOLÍA OFRECER TTI NATIONAL PUEDEN LLAMAR AL 1-800-893-5094).

La Compañía puede modificar este Contrato en cualquier momento. Cualquier cambio en las tarifas interestatales de marcado con el 1 (Dial-1) entrará en vigor después de que la Compañía haya notificado al cliente con 15 días de anticipación por lo menos a través de uno de los siguientes medios: (i) mediante una tarjeta postal o carta; (ii) mediante un mensaje dentro de la factura; (iii) mediante una llamada telefónica directa al cliente o con un mensaje en su contestador o servicio de mensaje o; (iv) por correo electrónico, con el consentimiento del cliente. Se le enviará al cliente una notificación por escrito a su última dirección según aparezca en los expedientes de la Compañía. La notificación por escrito deberá ser recibida 3 días después de su entrega en el correo postal de los EE.UU., con porte pagado y dirección correcta según aparece en los registros de la Compañía. La Compañía publicará en su sitio Web los cambios en las tarifas, cargos (incluyendo las tarifas y cargos por los servicios internacionales), o términos y condiciones que aparecen en este Contrato 15 días antes por lo menos de que se produzca tal cambio y éste se considerará incorporado por referencia en este Contrato.

En este Contrato, "Cliente" se refiere al cliente de pequeña empresa, definido como (i) la persona o pequeña empresa que aparece en los expedientes de la Compañía como el responsable del pago de todos los cargos; o (ii) cualquier persona o entidad con autoridad real o aparente para representar a esa persona o pequeña empresa o para usar los servicios. Este Contrato cubre los servicios y los cargos de un estado a otro e internacionales. Usted podrá informarse de las tarifas y los cargos para las llamadas internacionales y de cualquiera de los términos y condiciones adicionales con dichas llamadas visitando nuestro sitio Web en http://www.mci.com/sb/service_agreement o llamando al Servicio al Cliente de la Compañía al número gratuito 1-800-444-2222 (Los clientes suscritos a servicios que solía ofrecer TTI National pueden llamar al 1-800-893-5094). En toda la extensión permitida por la ley, este Contrato cubre también los servicios y los cargos locales e intraestatales de la Compañía, los servicios y los cargos de marcado por medio de la Compañía, siempre que las disposiciones del Contrato que se refieran a estos servicios y cargos no entren en conflicto con las tarifas aplicables presentadas ante las agencias estatales o federales. Las tarifas y cargos expuestos en este Contrato se considerarán en vigor a partir del 1 de noviembre de 2018 y pueden cambiar. Para consultar las tarifas y cargos actuales, y la versión más reciente del Contrato General de Servicio o para aclarar alguna duda sobre el servicio de la Compañía, el Cliente puede visitar el sitio Web de la Compañía en http://www.mci.com/sb/service_agreement o llamar al teléfono gratuito 1-800-444-2222 (Los clientes suscritos a servicios que solía ofrecer TTI National pueden llamar al 1-800-893-5094).

II. SERVICIOS

A. Planes de llamadas opcionales

Si el Cliente solicitó un plan de llamadas opcional, ese plan se describe en un documento separado incluido en este Contrato General de Servicio o que se le envió por separado cuando eligió inicialmente el plan de llamadas de la Compañía. Para obtener los términos actuales de cualquier plan de llamadas opcional, el Cliente podrá visitar nuestro sitio Web en http://business.mci.com/mci_service_agreement/sb_index.jsp o llamar gratis al 1-800-444-2222 (Los clientes suscritos a servicios que solía ofrecer TTI National pueden llamar al 1-800-893-5094). Los términos de su plan de llamadas opcional se consideran incorporados por referencia a este Contrato. Tenga en cuenta que si el plan de llamadas opcional tiene diferentes tarifas por minuto dependiendo del horario, cuando una llamada comienza en un horario y acaba en otro, se aplicará a cada porción de la llamada la tarifa del horario en el que se haya desarrollado.

B. Promociones y ofertas de bonificación

Es posible que se le informe al Cliente de las promociones y/o de las ofertas de bonificación de forma oral o escrita, a discreción de la Compañía. Para todas las promociones u ofertas de bonificación, la elegibilidad del Cliente está limitada a lo siguiente:

1. Solo se puede asociar un programa de bonificación a la vez con una cuenta o Cliente.
2. Solo se concederá una bonificación de suscripción por Cliente.
3. Las bonificaciones o promociones de suscripción solo están disponibles para los Clientes nuevos de la Compañía.
4. Para recibir los beneficios continuos de una bonificación o promoción, el Cliente tendrá que ser cliente de la Compañía y su cuenta estar al día en el momento en que se vaya a conceder tal bonificación o promoción.
5. La Compañía se reserva el derecho de enmendar o cancelar los programas de bonificación y/o las promociones previa notificación apropiada.
6. Si el Cliente es elegible para recibir minutos gratis de llamadas o millas de viajero frecuente de una aerolínea bajo cualquier promoción de la Compañía, no podrá recibir, durante un período de 12 meses, una cantidad total de minutos gratis de llamadas que exceda los 1,500 minutos, o una cantidad total de millas de viajero frecuente de una aerolínea superior a 25,000 millas.

C. Tarifas y servicios básicos

A continuación presentamos las tarifas básicas de la Compañía para los servicios enumerados. Puede que las tarifas que aparecen en los Párrafos C. 1-5 y C.8 a continuación no sean válidas si el Cliente se ha suscrito a algún plan de llamadas opcional, sin embargo, las tarifas de los Párrafos C. 6-7, C.9 y C.10 a continuación serán válidas sin importar el plan de llamadas opcional al que se haya suscrito.

1. Marcación interestatal básica 1 (Dial 1 comercial)

Este servicio permite que el Cliente haga llamadas de larga distancia a cualquier lugar de Estados Unidos continental, Alaska, Haw ai o los territorios de Estados Unidos, desde el teléfono o teléfonos de su pequeña empresa que estén suscritos al servicio de larga distancia de la Compañía y que estén situados dentro de la localidad o localidades en las que el Cliente mantiene una cuenta activa con la Compañía.

Horario de mayor tráfico (7 a.m. - 6:59 p.m. L-V) \$0.85

Horario de menor tráfico (todas las demás horas) \$0.64

Cuando una llamada comienza en un horario y acaba en otro, se aplicará a cada porción de la llamada la tarifa del horario en el que se haya desarrollado.

2. Servicios internacionales

Este servicio permite que el Cliente haga llamadas de larga distancia a cualquier localidad internacional desde un número de teléfono en Estados Unidos continental, Alaska, Haw ai o algunos territorios de Estados Unidos. El Cliente encontrará las tarifas y cargos internacionales en el sitio Web de la Compañía en http://business.mci.com/mci_service_agreement/sb_index.jsp o también puede llamar gratis al Servicio al Cliente al teléfono 1-800-444-2222 (Los clientes suscritos a servicios que solía ofrecer TTI National pueden llamar al 1-800-893-5094). Si el Cliente quiere llamar a otro país desde su teléfono, tendrá que marcar 011 + el código del país + el número de teléfono, para países que no sean Canadá o ciertas zonas del Caribe, o 1+ código de área + número de teléfono para llamar a Canadá y ciertas zonas del Caribe.

Servicio de llamadas gratuitas a Canadá: Para los clientes suscritos a uno de los productos Business Benefits que solía prestar TTI National, los productos Business Benefits ofrecen números gratuitos, en una conexión de red conmutada o dedicada, según lo que solicite el Cliente, mediante los cuales podrá recibir llamadas de cualquier lugar de Canadá, que se facturarán a la cuenta del Cliente según las siguientes tarifas por minuto, dependiendo del tipo de

terminación: tarifa por minuto: conmutada \$0.1900; dedicada \$0.1800.

3. Marcación intraestatal básica 1 (Dial 1) de larga distancia y regional

Este Contrato se aplica a las llamadas de larga distancia dentro del estado y de larga distancia regional en aquellos estados que no regulen las tarifas mediante su presentación ante la comisión de servicios públicos del estado. Las tarifas varían de un estado a otro y están sujetas a cambios, por lo que el Cliente deberá dirigirse a la Compañía si desea informarse sobre tarifas específicas. Las tarifas básicas para llamadas dentro del estado de Dial 1 en dichos estados nunca superarán los \$0.50 por minuto.

4. El servicio de información

Para llamar al servicio de información, el Cliente deberá marcar 1 + el código de área + 555-1212. Se aplicará un cargo a cada llamada para solicitar un número de teléfono en el territorio continental de los EE.UU., Alaska, Hawaii, los territorios de EE.UU. y ciertos países del extranjero. Solo se podrá solicitar un número por llamada al servicio de información. El cargo del Servicio de Información se aplica a cada llamada independientemente de si el operador del Servicio de Información puede o no proporcionar el número de teléfono solicitado.

Cargo por llamada: \$3.49

Cargo adicional por llamada completada. El Cliente le pide directamente al operador o al sistema de operador automático de la Compañía que complete una llamada al número de DA solicitado: \$0.35

Servicio de Información para las llamadas a otros países: Se puede acceder a este servicio marcando "00". Este número le pondrá en comunicación con un operador de la Compañía que le ayudará a obtener asistencia en otros países que no sean los EE.UU.

Para todos los países fuera de los EE.UU. (excepto Canadá): \$7.94

Para Canadá: \$2.49

5. Asistencia de operador

Se aplican los siguientes recargos y tarifas a las llamadas de larga distancia que se completen con la ayuda de los servicios de operador automático o personal. Estos cargos no se aplicarán a las llamadas dirigidas a países a los que solo se puede llamar con la ayuda del servicio de operador (en nuestro sitio Web http://business.mci.com/mci_service_agreement/sb_index.jsp) encontrará una lista de dichos países. También puede llamar al Servicio al Cliente de la Compañía al teléfono 1-800-444-2222; (Los clientes suscritos a servicios que solía ofrecer TTI National pueden llamar al 1-800-893-5094). Estas opciones de servicios de operadores se pueden obtener con solo marcar el "00" ó "0" + el código de área de larga distancia interestatal + el número de 7 dígitos. Las llamadas con asistencia de operador no podrán facturarse con una tarjeta de crédito comercial si el pago se efectúa mediante un operador automatizado o personal.

Tarifa por minuto para todas las llamadas que se identifiquen en esta sección: \$1.27

Se aplicará un recargo por llamada de \$6.50 a los siguientes tipos de llamadas:

De estación a estación El Cliente realiza una llamada a otro número mediante los servicios de operadores de la Compañía, y la llamada se carga al número que la originó.

También se podrían aplicar los siguientes recargos por llamada a las llamadas que se hagan mediante los servicios de operadores de la Compañía y, si corresponde, se sumarán a los recargos anteriores: Marcada por operador El Cliente utiliza un operador personal de la Compañía para marcar la llamada. \$1.55

Recargo de operador de servicio por defecto de MCI Este recargo se aplica en los casos siguientes: (i) a las llamadas que cumplan estas tres condiciones: (1) cuando las llamadas sean completadas a través de la red de la Compañía y el cliente no tenga una cuenta activa con la Compañía ("Producto de servicio por defecto de MCI"); (2) con una tarjeta de llamadas que no sea de la Compañía o una tarjeta de crédito; y (3) cuando se usan los servicios del operador de la Compañía; y (ii) a las llamadas que cumplan estas dos condiciones: (1) después de la cancelación del servicio del Cliente con la Compañía, la línea telefónica permanezca asignada a la Compañía en el conmutador de la compañía local de teléfono y (2) al utilizar los servicios de operador de la Compañía. \$3.50

Es posible que se apliquen tarifas diferentes para las llamadas con la ayuda de un operador consideradas como "locales" o "de larga distancia regional". El Cliente puede dirigirse a la Compañía si desea información sobre tarifas específicas.

6. Cargo básico mensual mínimo

Todos los meses, la Compañía le cobrará al Cliente un mínimo de \$25.00 por el uso total de alguno o todos los servicios básicos que aparecen en el párrafo II.C.1-7 anterior Si en un mes concreto los cargos de uso total del cliente por los servicios básicos no llegan a los \$25.00, la Compañía le cobrará una suma adicional por la diferencia entre las dos cifras, para que los cargos de uso total de alguno de los servicios básicos o de todos ellos alcancen los

\$25.00 mínimos mensuales.

7. Política sobre redondeo

Con propósitos de facturación, la duración de cada llamada se redondeará al siguiente minuto entero. En el caso de los clientes suscritos a servicios que solía ofrecer TTI National, la duración de cada llamada internacional se redondeará a intervalos de seis (6) segundos, después de los 30 segundos iniciales mínimos. Excepto en el caso de las llamadas de Marcación interestatal básica 1, si el cargo calculado para una llamada incluye una fracción de un centavo, la fracción será redondeada hasta el centavo entero inferior más cercano. Excepto en el caso de las llamadas de Marcación interestatal básica 1, la fracción será redondeada hasta el centavo entero inferior más cercano. Si el cargo calculado para los impuestos y recargos incluye una fracción de un centavo, la fracción será redondeada hacia abajo hasta el centavo entero más próximo.

8. Otros cargos

a. Cargo Federal de Servicio Universal ("FUSF")

La Comisión Federal de Comunicaciones se encarga de determinar esta tarifa cada tres meses. Podrá informarse sobre la tarifa actual en: http://business.mci.com/mci_service_agreement/sb_fusf.jsp.

b. Recargo para cubrir el Impuesto Federal de Consumo correspondiente a los premios de viaje

Si el Cliente recibe millas de viajero frecuente de una línea aérea, créditos de viaje u otro premio de viaje por avión relacionados con su cuenta de la Compañía, este recargo se incluirá en su factura, después de que se adjudiquen a la cuenta de la línea aérea las millas, créditos de viaje u otros premios de viaje. El recargo no superará la cantidad de \$0.0013 por milla u otro premio de viaje acumulado; y el recargo por créditos de viaje no superará la cantidad de \$1.1000 por crédito de viaje acumulado.

c. Cargo de Recuperación de Costos de la Compañía

La Compañía impone un cargo mensual con el fin de recuperar los gastos en los que incurre en relación con el fondo del Servicio de Relevador de Telecomunicaciones, la portabilidad nacional de números telefónicos, los cargos de acceso y los cargos y programas federales reglamentarios. Este cargo es del 3.5% por cuenta y mes, y se aplica a los cargos de las llamadas a otros estados e internacionales de todos los clientes del servicio de larga distancia.

d. Cargos de facturación

La Compañía le cobrará un cargo si la modalidad de facturación seleccionada es distinta. Si la Compañía le envía una factura impresa en papel, se aplicará un Cargo de Facturación Impresa de \$1.99 al mes. El Cargo de Facturación Impresa no se aplicará para satisfacer los requisitos de volumen de uso. Los clientes que sean elegibles y se suscriban al programa MCI EasyPay con eAlert no tendrán que pagar este cargo y recibirán un descuento de \$1 en su factura mensual. (El cargo de facturación impresa no se aplican a los clientes suscritos a servicios que solía ofrecer TTI National).

e. Cargo por el uso de teléfonos públicos

Los cargos por las llamadas que se realicen desde un teléfono público en los EE.UU. o territorios estadounidenses, y a través de la red y servicios de la Compañía, incluirán un cargo de \$0.55. Este cargo se agregará a los cargos y recargos básicos aplicables.

f. Cargo de Acceso de Compañía Telefónica (Cargo de Compañía Telefónica Primaria entre Centrales)

El cargo mensual para cada número de teléfono de la cuenta del Cliente: \$0.24

El Cargo de Acceso de Compañía Telefónica (Cargo de Compañía Telefónica Primaria entre Centrales) para los clientes del servicio Multi-line Small Business que solía ofrecer TTI National se aplicará de la forma siguiente:

Cargo mensual por cada número telefónico:

En la cuenta Multi-Line de un cliente de Small Business: \$2.61

En la cuenta ISDN BRline de un Cliente de Small Business: \$2.61

En la cuenta ISDN PRline de un Cliente de Small Business: \$0.54

En una línea súper troncal de un Cliente de Small Business: \$0.54

En un sistema Centrex de un Cliente de Small Business: \$0.26

g. Resumen de código de cuenta

Esta función le proporciona al Cliente códigos de autorización de 3 dígitos. Esta función solo está disponible en las zonas donde la Compañía tenga contratos con la compañía local de teléfono que permita este tipo de facturación. El Cliente pagará un cargo de instalación de \$10.00 y una cuota mensual de \$10.00 por cuenta, si selecciona esta función.

h. Impuestos

1. Los cargos que la Compañía cobra al Cliente por sus servicios no incluyen:

a. los impuestos federales, estatales, locales, y sobre ventas del extranjero, uso, consumo, utilidades, tráfico de empresas y valor agregado;

b. cualquier impuesto sobre los beneficios de una promoción ofrecida por la Compañía o sobre los bienes de un tercero impuesto por una autoridad;

c. otros impuestos;

d. cargos similares a impuestos para recuperar cantidades que la Compañía tiene que recolectar por otros o pagar por otros por orden de una autoridad gubernamental o semigubernamental para contribuir a fondos o programas reglamentarios o regulatorios;

e. otros cargos similares a impuestos; y

f. un recargo relacionado con los impuestos que se impone en todos los cargos (importe neto de deuda incobrable) para servicios salientes que se originen o servicios entrantes que terminen en una jurisdicción que impone o hace valer una reclamación de derecho para exigir:

1. un impuesto sobre el tráfico de empresas, un impuesto sobre licencias u otro tipo de impuesto sobre las operaciones de la Compañía en esa jurisdicción según los ingresos netos, beneficios u operaciones íntegras de la Compañía en dicha jurisdicción; o

2. un impuesto sobre los cargos de acceso interestatales en los que incurra la Compañía por el acceso a centrales telefónicas en esa jurisdicción, según la cantidad abonada por los cargos de acceso interestatales en dicha jurisdicción; y

g. un recargo relacionado con los impuestos además de los demás cargos por el servicio, dependiendo de la disponibilidad de facturación, igual al 3% de los cargos interestatales e internacionales (incluidos los cargos de uso y otros), después de la aplicación de los descuentos y créditos correspondientes, que permite que la Compañía recupere el impuesto sobre la propiedad que paga a la jurisdicción estatal y a la local.

1. Colectivamente, se hace referencia a todos los impuestos, cargos similares a impuestos y los recargos similares a impuestos como "Impuesto(s)". La Compañía puede imponer y recaudar tales impuestos, a no ser que lo prohíba la orden o instrucción de un tribunal. El Cliente acepta pagar todos los impuestos exigidos. Si la Compañía ha cobrado impuestos y se descubre que un impuesto disputado no es válido o no se puede aplicar, la Compañía, a su sola discreción, reducirá las cuotas de servicio durante un período fijo de tiempo en el futuro para pasar a sus clientes una cantidad equivalente a la cantidad recolectada, u otorgará un crédito o reembolso a los clientes afectados (menos los costos administrativos razonables), si las cantidades cobradas fueron retenidas por la Compañía o si fueron abonadas a la jurisdicción y devueltas a la Compañía, se negociará un plan con la jurisdicción para ofrecer beneficios a los clientes de esa jurisdicción en el futuro.

2. Si el Cliente facilita a la Compañía un certificado de exención de impuestos debidamente autorizado, la Compañía le eximirá según la ley, desde la fecha en que la Compañía reciba el certificado.

3. Los impuestos sobre los ingresos netos de la Compañía serán responsabilidad exclusiva de la Compañía.

4. Si las leyes de una jurisdicción fiscal en el extranjero le exigen al Cliente retener los impuestos sobre los ingresos o sobre los beneficios de un pago, en el plazo de 90 días desde la retención, el Cliente facilitará a la Compañía un certificado fiscal oficial que documente el pago de los impuestos. Los certificados fiscales tendrán que documentar la calificación de los impuestos para el crédito fiscal extranjero permitido según el impuesto sobre la renta de corporaciones de la Compañía en los EE.UU. y vendrá acompañado de una traducción al inglés. Cuando se reciba el certificado fiscal, la Compañía le emitirá un crédito por la cantidad representada en dicho certificado.

h. Recargos adicionales

La Compañía puede ajustar sus tarifas y cargos o imponer tarifas y cargos adicionales para poder recuperar las cantidades que le permite o exige recaudar las autoridades gubernamentales o semigubernamentales en nombre de terceros o pagar a terceros como aportación a fondos reglamentarios y regulatorios, cuotas, o programas ("Cargos gubernamentales"). Entre algunos de dichos cargos gubernamentales se encuentran, pero sin limitarse, el fondo de Servicio Universal, los cargos de servicios públicos y otros cargos impuestos sobre los proveedores de comunicaciones y las compensaciones pagaderas a los proveedores de teléfonos públicos por el uso de este tipo de teléfonos para tener acceso al servicio de la Compañía.

i. Descuento del Servicio de Relevador de Telecomunicaciones ("TRS")

El TRS está formado por varios servicios que incluyen los servicios de relevador tradicionales para incapacitados que ofrecen "servicios de traducción" entre una persona sorda o con problemas de habla que usa un teléfono de texto (TTY) y la palabra hablada de un oyente que usa un teléfono de voz. También están disponibles otros servicios de "relay" como por ejemplo de Voz a Voz y de Vídeo. El TRS está disponible todos los días a cualquier hora sin cargo adicional alguno. Si el Cliente realiza una llamada al Centro TRS Nacional de la Compañía, recibirá un descuento interestatal del 15% sobre las tarifas básicas de la Compañía durante todo el día. Las llamadas al TRS no son elegibles para ningún descuento o tarifa asociada con los planes de llamadas opcionales y/o promociones. El

descuento TRS no se aplica a las llamadas realizadas a números de servicios de información tipo 900.

III. RESTRICCIONES EN EL USO DE LOS SERVICIOS

A. La Compañía ofrece sus servicios dependiendo de la disponibilidad de las instalaciones, las limitaciones de las ofertas de servicio y las disposiciones de este Contrato.

B. El cliente no podrá revender los servicios estipulados en este contrato en ninguna forma, como por ejemplo como vendedor al por mayor o colector. Además, los servicios proporcionados por la Compañía en este Contrato General de Servicio para Pequeñas Empresas no se utilizarán:

1. con ningún propósito ilegal; o
2. para hacer llamadas telefónicas que terminen en servicios de información electrónicos, servicios de pago por llamada u otros servicios de audio texto dentro de los EE.UU. o internacionales; o
3. para ofertas de devolución de llamadas (call-back) internacional que usen señales de llamada incompletas a cualquier país, cuando ese país haya prohibido tales ofertas mediante un estatuto o decisión legal; o
4. Con fines residenciales.

C. La Compañía podrá (a) denegar, por cualquier razón legal, la solicitud de servicio del Cliente, o (b) limitar o asignar las instalaciones disponibles para cualquier servicio o utilizadas por él, si fuera necesario, para manejar su red de una forma más eficaz; cumplir con las expectativas razonables de servicio; proveer servicios a los clientes existentes o futuros según las predicciones sobre las necesidades de los clientes; o por cualquier otra razón legal.

D. La Compañía podrá, sin aviso previo (dependiendo de las leyes y normas vigentes), bloquear el tráfico de entrada o salida a países específicos, códigos de países, ciudades, códigos de ciudades, centrales telefónicas locales ("centrales NXX"), estaciones telefónicas individuales, grupos o series de estaciones telefónicas individuales, o llamadas con ciertos códigos de autorización de cliente, siempre que la Compañía lo considere necesario para evitar (1) el uso ilegal del servicio; (2) la falta de pago del servicio; (3) el uso del servicio como quebrantamiento de este Contrato; o (4) el bloqueo de la red u otras degradaciones del servicio que se les ofrece a usted o a otros clientes.

E. Siempre que se produzca un bloqueo de llamadas en las líneas designadas con la Compañía en el conmutador de la compañía local de teléfono, los clientes o antiguos clientes no podrán tener acceso a la red de la Compañía para poder hacer llamadas de larga distancia o regionales, incluyendo pero sin limitarse a, las llamadas de larga distancia que se realizan marcando el 1+ o 1010222 o con un código de marcado que pertenezca a la Compañía.

IV. OBLIGACIONES DE PAGO

A. El Cliente será responsable del pago de todos los cargos por los servicios que le preste la Compañía, incluyendo los cargos de compromiso de facturación mensual mínima y los de infrautilización. Esta responsabilidad no cambiará debido al uso, uso indebido o abuso del servicio del Cliente o de los sistemas, equipos, instalaciones o servicios provistos por el Cliente interconectados con el servicio del Cliente, iniciado o causado por un tercero, incluidos sin limitación, los empleados del Cliente o integrantes del público en general. El Cliente se hace responsable de los pagos que no hayan sido efectuados a MCI o a un agente autorizado de MCI directamente. Un agente autorizado de MCI es un tercero autorizado expresamente por MCI para aceptar pagos y remitírselos a la Compañía. Si el Cliente necesita informarse de la situación de un agente autorizado en su área, puede llamar al teléfono 1-800-450-5260 (Los clientes suscritos a servicios que solía ofrecer TTI National pueden llamar al 1-800-853-4495).

B. El Cliente deberá notificar de inmediato a la Compañía de cualquier cambio en la dirección de la factura o, si corresponde, en la cuenta bancaria o tarjeta de crédito que se utilice para el pago. El Cliente notificará a la Compañía a través del Servicio al Cliente o por correo postal de los EE.UU. a la siguiente dirección: PO Box 4830, Trenton, NJ 08650-4830.

C. Los cargos por uso y los cargos mensuales recurrentes se cobrarán después de cada período de facturación. En el caso de que la Compañía realice un cambio en las tarifas, los cargos mensuales recurrentes que se vean afectados por este cambio se aplicarán según la nueva tarifa por un período de facturación completo durante el cual entrará en vigor la nueva tarifa recurrente. Los cargos de servicio podrán incluir 1) los cargos no recurrentes o únicos pagaderos cuando se haya prestado el servicio asociado. Si una entidad que no sea la Compañía (es decir, otro proveedor o compañía telefónica) impone cargos a la Compañía en relación con el servicio que presta al Cliente, dichos cargos, junto con los costos internos en los que la propia Compañía haya incurrido en relación con el servicio, se le cobrarán al Cliente; 2) los cargos recurrentes de precio fijo que no dependen del uso y que se facturan por adelantado; 3) los cargos de uso que se facturan después de cada ciclo de consumo o 4) los cargos de compromiso mínimo de facturación mensual.

D. Las facturas de servicio de la Compañía son pagaderas en el momento de su recibo y estarán sujetas a un cargo por pago atrasado como dispongan los reglamentos del estado del Cliente. Las sumas no pagadas dentro de los 21 días a partir de la fecha de la factura, o 30 días en el caso de los clientes suscritos a servicios que solía prestar TTI National, se considerarán atrasadas. Si la Compañía duda en algún momento sobre la capacidad del Cliente para pagar los servicios, la Compañía puede exigirle que pague los cargos en un número de días especificado y/ o que realice dichos pagos en efectivo o su equivalente en efectivo.

E. Si el historial de pago de servicios de telecomunicaciones del Cliente no es aceptable para la Compañía o si dicho historial de pago se desconoce o es impredecible, se le puede exigir en cualquier momento que proporcione (i) un pago anterior a la factura según el uso realizado; (ii) un número de tarjeta de crédito válido de una compañía emisora aceptable para la Compañía y una autorización para que la Compañía cargue el uso a la cuenta de esta tarjeta de crédito; o (iii) la aceptación por su parte de que su uso de la red y servicios de la Compañía estarán sujetos a límites de uso del servicio de larga distancia regional que serán determinados por la Compañía. Antes de su aceptación de esta condición, la Compañía se reserva el derecho de dejar de aceptar y procesar solicitudes de servicio. La Compañía tendrá derecho a solicitar pagos adicionales y subsiguientes antes de emitir una factura o de aumentar o disminuir los límites de uso del servicio de larga distancia regional como lo considere apropiado. La Compañía podrá negarse a proporcionar servicios, si han vencido los cargos que el Cliente adeuda a la Compañía o a un afiliado de la Compañía por los servicios que se le hayan proporcionado.

F. Cuando una compañía local de teléfono adquiera las partidas por cobrar de los clientes de la Compañía, las disposiciones sobre pagos atrasados impuestas por la compañía local de teléfono se aplicarán al servicio de la Compañía.

G. Si la Compañía contrata a una agencia de cobros o intenta cobrar alguno de los cargos que se le deben a la Compañía, el Cliente será responsable ante la Compañía por un pago adicional del 35 por ciento de los cargos adeudados, siempre que lo permita la ley. Si la Compañía incurre en cualquier cargo o gasto, incluyendo cargos por abogados, de cobros, o intentos de cobro, cargos que se le deben a la Compañía, sin contar el contrato de una agencia de cobros, el Cliente será responsable de pagar esos cargos y gastos incurridos razonablemente a la Compañía.

H. En el caso de que el pago se realice con un cheque personal y el cheque no sea aceptado por la institución bancaria contra la que se extendió, la Compañía impondrá y exigirá al Cliente el pago de una cuota de \$10.00, cuando la ley lo permita, además de cualquier otro recurso disponible para la Compañía.

I. Si el sistema de facturación u otro recurso no está disponible para un servicio, función, recargo u otro tipo de cargo durante la provisión del servicio, la Compañía cobrará por ese servicio, función, recargo u otro tipo de cargo tan pronto como pueda.

J. Créditos específicos

1. En caso de que la cuenta del Cliente haya sido cerrada pero muestre un saldo de crédito, la Compañía transferirá el crédito a otra de sus cuentas, si la tiene. Si no tiene otra cuenta y la cantidad del crédito es \$10 o más, la Compañía le enviará un cheque por la cantidad debida. Si el Cliente no tiene otra cuenta y el saldo de crédito es inferior a \$10, la Compañía le enviará un cheque por ese saldo si el Cliente lo solicita, siempre que esta solicitud se reciba antes de transcurridos 12 meses del cierre de la cuenta. En el caso de los clientes suscritos a servicios que solía prestar TTI National, si Correos devuelve el pago por dirección desconocida, la Compañía empezará a aplicar un cargo de mantenimiento de cuenta cerrada de \$2.50 al mes en el segundo período mensual de facturación después del mes en el que se cerró la cuenta, y se seguirá aplicando hasta que el Cliente solicite un reembolso del saldo restante o hasta que no quede ningún saldo.

2. Si la línea telefónica del Cliente es asignada a la Compañía en la central de la compañía de teléfonos local y tiene un certificado escrito de que no puede tener acceso o usar un directorio manual ya que tiene un impedimento visual o físico, el Cliente será elegible para recibir un crédito que se aplicará al cargo por llamada y todos los recargos aplicables por recibir ayuda de operador especificados por la Compañía por las llamadas del Servicio de Información "DA" dentro del país hechas mediante el código de área + 555-1212. Solo un número de teléfono por dirección tiene derecho a este crédito. Un máximo de cincuenta llamadas al servicio de información, incluyendo recargos por llamadas con ayuda de operador, por período mensual de facturación será elegible para recibir el crédito. El crédito real para cualquier llamada al servicio de información (incluyendo los recargos por llamada con ayuda de operador) no excederá los \$5.00.

3. Las ofertas de promoción y otros créditos que ofrezca la Compañía cuando promocióne sus servicios no pueden ser asignados, sino que deberán ser usados por la entidad a la que se le ofrecieron y que los obtuvo en estricto cumplimiento de las condiciones de la oferta.

4. En el caso de que se le otorgue al Cliente un crédito promocional por suscribirse al servicio de la Compañía y no utilice el servicio dentro de los 12 meses desde la fecha en que solicitó el servicio, la Compañía cancelará el crédito de la cuenta y le cobrará la suma implicada.

5. Se le otorgará un crédito, o el cargo que se aplicaría será cancelado, cuando (a) el Cliente experimente problemas de transmisión o se le corte la comunicación durante una llamada al Servicio de Información o (b) el operador del Servicio de Información le facilite el número de teléfono incorrecto. Para obtener este crédito o cancelación, el Cliente tiene que avisar a la Compañía.

6. Excepto como se dispone en los Párrafos IV. J. 2 y IV. J. 5 anteriores, en esta página, en referencia al Servicio de Información, se otorgarán los siguientes créditos por interrupciones en el servicio de la Compañía:

a. En todos los servicios de la Compañía dentro de los EE.UU. en los que los cargos se especifiquen según los minutos de uso o el uso de fracciones de minuto, y en los que se produzca una interrupción durante una llamada individual, debido a un problema en las centrales compartidas de la Compañía o en las instalaciones de acceso o terminación compartidas proporcionadas por otras compañías, y cuya interrupción pueda ser remediada con la repetición de la llamada:

1. Se otorgará un crédito por la parte de la llamada que fue interrumpida debido a un problema de transmisión (por ejemplo, ruidos en el circuito), transmisión unidireccional (uno de los interlocutores no puede oír al otro), o desconexión involuntaria debida a deficiencias del servicio de la Compañía. También podrá recibir un crédito si se le conecta con el número equivocado. Para recibir el crédito, el Cliente deberá notificar a un representante del Servicio al Cliente de la Compañía y facilitarle la información necesaria, incluido el teléfono al que llamó, el servicio al que está suscrito, los problemas que tuvo y la hora aproximada de la llamada.

2. Cuando una llamada haya sido desconectada, se le otorgará un crédito equivalente al cargo por el minuto inicial de la llamada efectuada para restablecer la comunicación. Si se ha conectado con un número equivocado, se le dará un crédito equivalente al cargo del minuto inicial de la llamada si informa inmediatamente de la situación al Representante del Servicio al Cliente. Este crédito por conectarse a un número equivocado está limitado a \$100 en un período de 12 meses.

b. En el caso de interrupciones del servicio, debido al funcionamiento de la red de telecomunicaciones que proporciona el servicio de la Compañía, en las que tales interrupciones excedan una llamada individual y no se puedan remediar con otra llamada, se le otorgará un crédito al Cliente por una interrupción según ciertas condiciones que tienen que ver con la situación, la hora y otros factores pertinentes. Para recibir el crédito, el Cliente deberá notificar a un representante del Servicio al Cliente de la Compañía y facilitarle la información necesaria, incluido el teléfono al que llamó, el servicio al que está suscrito, los problemas que tuvo y la hora aproximada de la interrupción del servicio.

7. No se otorgarán créditos por:

a. Las interrupciones provocadas por la negligencia del Cliente o de otros autorizados por el Cliente para utilizar el servicio que la Compañía suministra al Cliente.

b. Las interrupciones causadas por averías eléctricas, de equipo, de sistemas, o servicios no provistos por la Compañía.

c. Las interrupciones durante un período en el cual la Compañía o sus agentes no pueden tener acceso a las instalaciones donde terminan las líneas de acceso asociadas con los servicios del Cliente.

d. Las interrupciones durante cualquier período en el que el Cliente haya renunciado al uso del servicio para que la Compañía pueda realizar mantenimiento o redistribuciones en el mismo, o se esté implementando una orden del Cliente.

e. Las interrupciones durante los períodos durante los cuales el Cliente haya decidido no renunciar al uso del servicio durante tareas de pruebas o reparación y por lo tanto esté incompleto.

f. Las llamadas que no hayan sido completadas debido a que la red está ocupada.

g. Las interrupciones que no se reporten a la Compañía. Un período de interrupción comienza cuando el Cliente informa a la Compañía de que el servicio ha sido interrumpido y el Cliente renuncia a usarlo para que sea sometido a prueba y reparación. Un período de interrupción termina cuando el servicio funciona de nuevo. Si el Cliente nos informa de que el servicio no funciona pero se niega a renunciar a su uso para que sea sometido a prueba y reparado, el servicio se considerará incompleto pero no interrumpido. Si el Cliente decide utilizar otros medios de comunicación durante el período de interrupción, deberá abonar los gastos del servicio alternativo utilizado.

8. Créditos por fraude

a. La Compañía le otorgará un crédito por cargos de llamada facturados si se determina que dichos cargos son el resultado de un robo del servicio que tenga que ver con (a) Fraude verificado por el proveedor de servicio local del Cliente y asociado con el servicio de acceso igualitario (1010XXX o 1+/0+/0-); o (b) robo de identidad o (c) robo de servicio sin contar los servicios descritos en la Sección 8. Se considera robo del servicio el uso sin autorización del servicio del Cliente por parte de un tercero que ni el Cliente y un usuario autorizado tiene capacidad para controlar.

En ninguna circunstancia se emitirá un crédito por uso del servicio debido a actos u omisiones del Cliente o de un usuario autorizado, o de los actos de los empleados, ex empleados, agentes, distribuidores o contratistas del cliente o del usuario autorizado. Para tener derecho a un crédito, el Cliente tendrá que demostrar que los cargos son fraudulentos a satisfacción razonable de la Compañía y notificar a la misma por escrito antes de transcurridos 90 días del recibo de la primera factura que contenga los cargos en cuestión. En el caso de que pierda o le roben un teléfono PCS, celular o localizador, el Cliente deberá notificar a la Compañía inmediatamente. La Compañía le otorgará un crédito por todos los cargos en los que haya incurrido durante un período de 48 horas que comienza en la fecha en que se hizo la primera llamada fraudulenta.

b. Fraude remoto del servicio de larga distancia

1. El fraude remoto del servicio de larga distancia se define como:

(i) las llamadas salientes no autorizadas a destinos internacionales (incluidos todos los países extranjeros que utilizan el Plan de Marcación de Norteamérica) que se hacen accediendo a distancia a la PBX o al sistema de clave electrónica única del Cliente (a partir de ahora Equipo de las instalaciones del Cliente: "CPE" por sus siglas en inglés), cuando tal equipo se encuentre en las instalaciones del Cliente en el área continental de los Estados Unidos, Hawái, Puerto Rico y las Islas Vírgenes estadounidenses (el CPE no incluye el CPE del que el Cliente no sea propietario ni el CPE que el Cliente esté alquilando o que no esté bajo su control); o

(ii) el uso sin autorización del servicio de larga distancia que se origine en un punto de los EE.UU. y que atañe a cierto CPE asociado con el servicio situado dentro de Estados Unidos. El fraude remoto del servicio de larga distancia no incluye las llamadas que se hagan por acceso inalámbrico, PCS o celular, llamadas 1010XX, llamadas realizadas mediante el servicio de operador, llamadas en las que se acceda a la red marcando 0- o 0+, tráfico 800/900 de pago por llamada o uso no autorizado como se define en las cláusulas (i) y (ii) anteriores que se hagan mediante un servicio de conferencia o sistema centrex que no sea de la Compañía.

2. Los Clientes que cumplan con las siguientes disposiciones podrán beneficiarse del límite de responsabilidades contra los cargos de uso de fraude remoto del servicio de larga distancia como se expone en la sección IV. J.8.b.3 a continuación:

a. La Compañía llamará, enviará un fax o avisará al Cliente en el localizador que el Cliente haya facilitado a la Compañía si sospecha que se ha cometido fraude remoto del servicio de larga distancia. El Cliente facilitará a la Compañía la información necesaria para que pueda comunicarse las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta información incluirá, si fuera necesario, un número de localizador y otro para después de las horas de oficina. El Cliente deberá facilitar esta información en un principio y mantenerla siempre al día para poder recibir los beneficios de este Programa. El Cliente tendrá que explicar la naturaleza del posible uso fraudulento antes de transcurridas cuarenta y ocho (48) horas de recibir una notificación por parte de la Compañía.

b. Si sospecha que se ha cometido fraude remoto del servicio de larga distancia, el Cliente tendrá que llamar al centro de prevención de fraudes al representante de su cuenta para notificar a la Compañía. El Cliente tiene la obligación de avisar a la Compañía de inmediato siempre que detecte este tipo de fraude, aunque la red de la Compañía no se vea afectada.

c. el Cliente tendrá que demostrar el uso fraudulento del servicio de larga distancia a satisfacción razonable de la Compañía y notificar a la misma por escrito antes de transcurridos 90 días del recibo de la primera factura que contenga los cargos en cuestión. No se considerará para recibir un crédito ninguna reclamación por fraude remoto del servicio de larga distancia que se presente después de estos 90 días. Además, el Cliente notificará a la Compañía antes de transcurridos 60 días de la terminación del incidente de fraude remoto del servicio de larga distancia y explicará en ese aviso (a) los medios por los que se cometió el fraude, si se conocen y (b) los cambios que se han hecho en el CPE en cuestión para detener el fraude remoto.

d. Durante la investigación de la Compañía del fraude remoto del servicio de larga distancia, la Compañía se reserva el derecho de obtener la información sobre las contraseñas que se utilizan para acceder al CPE en cuestión. El Cliente deberá cooperar en todo lo posible con los esfuerzos de la Compañía por detener el fraude remoto de larga distancia, y en esta colaboración se incluye, entre otra asistencia, el facilitar a la Compañía acceso al CPE en cuestión antes de transcurridas 24 horas de que la Compañía lo solicite; el permitir que la Compañía investigue la configuración actual y/o anterior del CPE; y el permitir que la Compañía inspeccione el lugar donde se encuentra el CPE antes de transcurridas 12 horas de la conclusión del fraude remoto del servicio de larga distancia que se sospecha. La Compañía nunca se hará responsable de la configuración del CPE.

3. Algunos Clientes pueden ser responsables de hasta los primeros \$10,000, por incidente, de los cargos de fraude remoto del servicio de larga distancia por las llamadas que comiencen antes de que el Cliente notifique a la Compañía o la Compañía notifique al Cliente. En lo que a esta sección se refiere "notificación" significa (i) la notificación al Cliente por parte de un representante autorizado del departamento de prevención de fraudes de la Compañía de que se sospecha de la existencia de un fraude remoto de larga distancia; o (ii) la notificación al departamento de prevención de fraudes o a un representante de cuentas de la Compañía por parte del Cliente de que sospecha de la existencia de un fraude remoto de larga distancia. El Cliente será responsable de todos los cargos de uso del fraude remoto del servicio de larga distancia en los que se incurra después de que el Cliente

notifique a la Compañía o la Compañía notifique al Cliente. Este programa no cubre los cargos de uso fraudulento de acceso remoto al CPE debido a la negligencia o a actos intencionados del Cliente, sus empleados, ex empleados, agentes, distribuidores o contratistas.

a. El límite de responsabilidad por incidente no cubrirá el CPE afectado ni ningún otro CPE conectado a dicho CPE, hasta que haya transcurrido un "período de 30 días sin fraude" desde la fecha en que se realizó la última llamada fraudulenta durante el último incidente que afectó al CPE en cuestión, cuando así lo haya certificado la Compañía.

b. En la medida en que la Compañía reduzca o no cobre los cargos de uso del fraude remoto del servicio de larga distancia, por los que el Cliente habría sido responsable si la Compañía no hubiera ofrecido el programa de fraudes remotos del servicio de larga distancia, la Compañía estará subrogada a todos los derechos del cliente con respecto a las reclamaciones asociadas con este incidente contra terceros, incluidas, sin limitarse a ellas, las personas que hayan hecho las llamadas sin autorización.

4. Si el Cliente no cumple con alguna de sus obligaciones según este programa, el Cliente no podrá participar en el programa de detección en ninguna de sus instalaciones en el presente ni el futuro.

K. En el caso de los clientes suscritos a servicios que solía prestar TTI National, se aplican las siguientes estipulaciones:

1. Si la Compañía presta al Cliente un servicio en relación con un contrato independiente anterior a este Contrato y si tal contrato no ha vencido o no ha sido cancelado, sus términos y condiciones se incorporarán al presente Contrato. Si existe alguna contradicción o conflicto entre los términos y condiciones de tal contrato independiente y las disposiciones de este Contrato, prevalecerán estas últimas.

2. Excepto cuando se trate de fraude, la Compañía facturará los cargos por servicios que no haya facturado si la fecha de la factura es de menos de ciento ochenta (180) días de la fecha del final del período mensual de facturación en el que se incurrieron los cargos. En caso de fraude, la Compañía facturará los cargos que no haya facturado si la fecha de la factura es de menos de dieciocho (18) meses de la fecha del final del período mensual de facturación en el que se incurrieron los cargos.

3. Si el Cliente opta por facturación de un solo extremo de los cargos de un proveedor de otro país, el Cliente será responsable de los cargos facturados por toda la red como si el servicio se prestara en el ámbito nacional. El Cliente también será responsable del pago de las pérdidas en el cambio de divisas que pudieran surgir al convertir los cargos del proveedor extranjero a dólares estadounidenses, al liquidar los cargos de tal proveedor y al recaudarlos del Cliente. Si el interlocutor del Cliente nacional en el otro país hizo el pedido de un solo extremo con el asentimiento del Cliente Nacional, este último será responsable de los cargos aplicables a la parte nacional del servicio, si el Cliente extranjero no paga en la fecha debida. Las facturas por estos cargos se pagarán según lo estipulado en este Contrato.

V. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

A. Por parte del cliente

1. Usted puede cancelar su cuenta de larga distancia en cualquier momento. Si decide hacerlo, llame al Servicio al Cliente de la Compañía. La cuenta de facturación de su servicio de larga distancia será cancelada si usted lo solicita. Aunque la Compañía puede cancelar su cuenta de larga distancia, usted tendrá que comunicarse con su compañía telefónica local o con su compañía de larga distancia nueva para verificar que no sigue suscrito al servicio de la Compañía en la red telefónica local. Las llamadas que la Compañía reciba en su red durante el período comprendido entre la fecha de cancelación de la cuenta de larga distancia y la fecha de cierre del ciclo de facturación se le cobrarán a las tarifas de su plan de llamadas anterior. Una vez finalizado el ciclo de facturación, las llamadas se calcularán y cobrarán según las tarifas básicas Basic Interstate Dial 1, sin cuota mensual ni mínimos, durante un plazo de 60 días desde la fecha de cancelación de la cuenta de larga distancia. Este período le da tiempo suficiente para seleccionar una compañía nueva. La Compañía bloqueará todas las llamadas transmitidas por su red desde el número de teléfono de su residencia entre el día 61 y el día 120 siguientes a la fecha de cancelación de su cuenta de larga distancia de la Compañía. Usted puede solicitar que se levante este bloqueo. Si la Compañía recibe alguna llamada en su red después de que el bloqueo haya sido levantado el día 120, se le cobrará las tarifas del producto de servicio por defecto de MCI, o si está suscrito a uno de los servicios que solía ofrecer TTI National, las tarifas del "producto de servicio por defecto de TTI", indicadas en http://business.mci.com/mci_service_agreement/sb_index.jsp.

La Compañía también cancelará su cuenta de larga distancia cuando su compañía telefónica local le informe del cambio. Si por alguna razón, la Compañía no recibe una orden de cancelación de la compañía local de teléfono una vez que usted haya cambiado de compañías, y usted sigue recibiendo facturas de la Compañía por las cuotas mensuales de los planes de llamadas opcionales y/o las cantidades mensuales mínimas, llame al Servicio al Cliente de la Compañía para cancelar su cuenta.

2. Si en el plazo de 90 días de subscribirse al servicio de la Compañía, el Cliente no se siente satisfecho por algún motivo con el servicio de larga distancia de la Compañía y desea cancelar alguno de los servicios y volver a la compañía de larga distancia anterior, recibirá un crédito igual a los cargos de procesamiento por cambio y solicitud de la compañía de central primaria en los que usted incurra por volver a su compañía anterior, hasta un máximo de \$5.00 por PIC, hasta 2 PIC por línea y un máximo de 50 líneas. Estos créditos están limitados a un solo reembolso por cliente, para cada una de las líneas, hasta 50 líneas por cliente. Para poder recibir estos créditos, el Cliente tendrá que llamar al Servicio al Cliente de la Compañía y solicitar un crédito de "Garantía de Satisfacción".

B. Por parte de la Compañía

1. La Compañía se reserva el derecho de cancelar los servicios provistos, cancelar la cuenta y/ o bloquear el acceso del Cliente a la red de la Compañía, sin incurrir en ninguna responsabilidad legal, inmediatamente y sin aviso previo si la Compañía considera necesaria tal medida para evitar el fraude o protegerse contra él o para proteger al personal, agentes, instalaciones o servicios de la Compañía. Sin limitación, la Compañía puede tomar estas medidas si:

a. El Cliente se niega a facilitar información o facilita información falsa que (i) sirve principalmente para facturar; o (ii) tiene que ver con su capacidad crediticia, su situación en programas federales y/ o estatales para personas de ingresos bajos, su uso actual o pasado de un servicio de comunicaciones de una compañía telefónica común, o el uso que planea hacer de este servicio;

b. El Cliente indica que no cumplirá con la solicitud de una garantía de pago por los servicios;

c. La Compañía ha recibido notificación de la compañía local de teléfono del Cliente de que esta compañía ha cancelado su servicio de central local;

d. Los cargos de uso del servicio exceden los parámetros establecidos por su historial de uso, lo cual podría indicar que el pago no se va a realizar o que existe un posible fraude;

e. El Cliente ha recibido una notificación escrita por parte de la Compañía de la existencia de una cantidad vencida (que permanece impagada, en su totalidad o en parte) por los servicios de la Compañía o de uno de sus afiliados al que se suscribe, o estaba suscrito o utilizó;

f. El Cliente se niega a pagar cuando se le envía una factura por un servicio o indica a la Compañía o a la entidad que le envió la factura en nombre de la Compañía, que no tiene intención de pagar el servicio que utilizó;

g. El Cliente usó el servicio para transmitir o recibir un mensaje, buscar a una persona, o facilitar o recibir información sin pagar por el servicio (por ejemplo, señalización);

h. El Cliente usa, o intenta usar, un servicio con la intención de evitar el pago, ya sea en todo o en parte, de los cargos por el servicio y para hacerlo (i) configura otra vez, modifica o establece conexiones sin autorización para usar o intentar usar el servicio; o (ii) usa trucos, estafa, números falsos o no válidos, dispositivos de crédito falsos u otros medios o dispositivos fraudulentos;

i. El Cliente actúa, o deja de actuar cuando era necesario, de una manera que impide o frustra una investigación que la Compañía u otros con autoridad legal estén realizando para investigar sus obligaciones legales;

j. El equipo telefónico del Cliente no transmite a la Compañía la señal apropiada para iniciar y detener la facturación de una llamada;

k. El Cliente recibió con anterioridad una notificación de quebrantamiento de contrato, tomó las medidas correctoras necesarias, pero después volvió a cometer el mismo quebrantamiento;

l. La Compañía ha puesto a disposición del Cliente el servicio y el Cliente no hace uso de él durante el período de 90 días después de su activación, o si durante uno de los períodos de servicio el Cliente no ha hecho un uso real y sustancial del servicio disponible durante un período de 90 días consecutivos. Como se usa en el párrafo, "uso real y sustancial" se referirá a un uso que demuestra intención de usar el servicio para transmitir información a elección del Cliente.

2. La Compañía se reserva el derecho de cancelar los servicios, cancelar la cuenta y/ o bloquear el acceso a la red de la Compañía, sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad legal, inmediatamente después de habérselo comunicado al Cliente por escrito si:

a. Alguno de los cargos de la factura sigue sin pagar 21 días después de la fecha de la factura en la que se le informaba de tales cargos; o

b. El Cliente no cumple con una solicitud por parte de la Compañía de garantizar el pago de sus servicios.

3. La cancelación del servicio por parte de la Compañía en relación con estas disposiciones no le exime al Cliente de la obligación de pagar a la Compañía los cargos adeudados por los servicios provistos hasta el momento de la cancelación.

VI. RESPONSABILIDAD

A. Excepto cuando se otorguen créditos por interrupciones del servicio como se dispone en el Párrafo IV.J anterior, la Compañía no será responsable de: (i) fallos de funcionamiento debidos a causas más allá de su control, incluidos, pero sin limitarse a ello, actos de la naturaleza, incendios, inundaciones y otras catástrofes; emergencias nacionales, insurrecciones, motines o guerras, actos terroristas, huelgas, cierres patronales, paros laborales y otros conflictos laborales; derecho preferente de los servicios existentes al restablecimiento de servicio en cumplimiento de las Normas y Regulaciones de la FCC (Comisión Federal de Comunicaciones); y las leyes, órdenes, normativas o cualquier otra medida de una autoridad o agencia competente; o (ii) el retraso de la instalación del equipo o facilidades de la Compañía o del comienzo del servicio.

B. Con respecto a cualquier otra alegación concreta, reclamación legal o disputa por parte del Cliente o por parte de otros, por causa de daños asociados con la solicitud (incluida la reserva de un número específico para su uso con el servicio), instalación (incluidos los posibles retrasos), la provisión, terminación, mantenimiento, reparación, interrupción o restablecimiento de los servicios o facilidades ofrecidos por la Compañía, la responsabilidad de la Compañía, si existiera, se limitará a los créditos por interrupción del servicio como se dispone en el Párrafo IV. J anterior. Además de estos créditos, si existieran, la responsabilidad de la Compañía está limitada de la siguiente manera:

1. Con respecto al envío de llamadas por la Compañía a puntos de respuesta de seguridad de emergencia o proveedores de servicios de emergencia municipales, la responsabilidad de la Compañía, si existiera, se verá limitada al menor de: (a) los daños monetarios reales en los que el Cliente incurra, y que pueda demostrar, como resultado directo de la acción de la Compañía, o de su falta de acción, al enviar la llamada, o (b) la suma de \$1,000.00.

2. Con respecto a la oferta por parte de la Compañía del servicio TRS, cualquier servicio proporcionado por la Compañía que incluya la recepción, traducción, transmisión o entrega de mensajes por teléfono, teléfono de texto, un dispositivo de telecomunicaciones para sordos, o cualquier otro instrumento mediante las instalaciones de la Compañía o de compañías de conexión o mediante los centros TRS operados por la Compañía o por sus agentes, la responsabilidad de la Compañía no superará una cantidad igual al cargo de la Compañía por una llamada de un minuto a la estación llamada en la hora en que se efectuó la llamada afectada.

3. Con respecto a la provisión, o errores u omisiones, de datos, información o contenido por medio de un servicio proporcionado por la Compañía, por ejemplo, el Servicio de Información, la responsabilidad de la Compañía estará limitada al menor de: (a) la cantidad de los daños monetarios reales en los que el Cliente haya demostrado que ha incurrido como resultado próximo de su confianza en tales datos, información o contenido; o (b) \$100.

C. La responsabilidad de la Compañía por conductas inapropiadas voluntarias, si se establece este hecho mediante un procedimiento judicial, administrativo o arbitraje no está limitada por este Contrato.

D. EN NINGÚN CASO LA COMPAÑÍA SERÁ RESPONSABLE ANTE EL CLIENTE POR DAÑOS Y PERJUICIOS INDIRECTOS, ESPECIALES, FORTUITOS, CONSECUENTES, PUNITIVOS, O POR DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER TIPO, INCLUYENDO LA PÉRDIDA DE GANANCIAS (YA HAYA SIDO LA COMPAÑÍA NOTIFICADA O NO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS Y PERJUICIOS) DEBIDO A UN ACTO U OMISIÓN EN SU REALIZACIÓN DE ESTE CONTRATO.

E. La Compañía será indemnizada, defendida y eximida de responsabilidad por parte del Cliente y/o por parte de otros autorizados por el Cliente para usar el servicio en lo que se refiere a reclamaciones por daños y perjuicios que surjan del uso del servicio facilitado por la Compañía, incluyendo:

1. alegaciones o reclamaciones por libelo, difamación, invasión de la vida privada o quebrantamiento de los derechos de autor que surjan de materiales, datos, información u otro contenido transmitido mediante el servicio de la Compañía; y

2. cualquier otra alegación y reclamación que surjan de un acto u omisión intencional por parte del Cliente o por parte de otros autorizados por usted a usar el servicio, en relación con un servicio facilitado por la Compañía.

F. LA COMPAÑÍA NO OFRECE NINGUNA REPRESENTACIÓN NI GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA SOBRE SUS SERVICIOS Y RECHAZA TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, PERO SIN LIMITARSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS DE TÍTULO Y LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN PARA UN FIN DETERMINADO O USO O CUMPLIMIENTO. LA COMPAÑÍA NO AUTORIZA A NADIE A OFRECER GARANTÍAS EN SU NOMBRE Y EL CLIENTE NO PODRÁ CONFIAR EN QUE UNA DECLARACIÓN DE

GARANTIA SEA UNA GARANTIA DE LA COMPANIA. ESTA SECCION SEGUIRA EN VIGOR DESPUES DE LA RESCISIÓN DEL CONTRATO.

G. La Compañía no será responsable de ningún acto u omisión de cualquier otra compañía o compañías encargadas de una porción del servicio, o de los actos u omisiones de terceros, incluidos aquellos vendedores que participen en las ofertas que le haga la Compañía, ni de los daños asociados con servicios, canales o equipo que no haya facilitado, o por daños que resulten de la operación de sistemas, equipos, instalaciones o servicios proporcionados por el cliente y que estén conectados entre sí con los servicios de la Compañía.

VII. CONFIDENCIALIDAD

A. Política sobre Privacidad

La política de la Compañía es no vender ni alquilar datos que puedan identificar personalmente al cliente a compañías y organizaciones no afiliadas. En el futuro, si la Compañía decide vender o alquilar esta información a tales entidades, le avisará y le dará la oportunidad de indicar si prefiere que la Compañía no venda ni alquile este tipo de información sobre usted a terceros. Tal notificación se hará con la enmienda del Contrato o cualquier otro medio de eficacia similar. La Compañía se reserva el derecho de comunicarse con sus clientes para hablarles sobre los productos y servicios de la Compañía.

B. Identificador de llamadas

Debido a las normas federales, el número de teléfono del Cliente (es decir, el número de teléfono de la persona que llama o "CPN") puede aparecer en la pantalla de la persona a la que llama, si esa persona tiene Identificador de llamadas. El Cliente puede evitar que esto ocurra si realiza las llamadas interestatales marcando *67 (o 1167 en teléfonos rotatorios o de pulsos) antes de la llamada. Si el Cliente tiene bloqueo por línea, deberá marcar *82 (o 1182 en teléfonos rotatorios o de pulsos) antes de realizar la llamada interestatal para que la persona a la que llama pueda identificar su número de teléfono o CPN. Debido a que estos servicios de Identificador de llamada los facilita la compañía de teléfonos local, el Cliente tendrá que dirigirse a ella si desea información sobre los precios de tales servicios.

VIII. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

ESTA SECCIÓN DISPONE LA RESOLUCIÓN DE LA MAYORÍA DE LAS DISPUTAS MEDIANTE ARBITRAJE DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.

A. Si el Cliente tiene alguna disputa sobre su servicio o factura, lo primero que deberá haber será llamar al Servicio al Cliente de la Compañía al teléfono 1-800-444-2222 (Los clientes suscritos a servicios que solía ofrecer TTI National pueden llamar al 1-800-893-5094).

B. Antes de iniciar o participar en algún arbitraje u otro tipo de procedimiento de adjudicación en relación con este Contrato o con los servicios de la Compañía, el Cliente debe presentar una queja por escrito ante la Compañía y darle a la Compañía un plazo de 60 días por lo menos (desde la fecha en que notificó a la Compañía por escrito) para intentar resolverla. Esta notificación escrita se deberá enviar por correo a: MCI, PO Box 4830, Trenton, NJ 08650-4830.

C. Toda disputa que pueda surgir de este Contrato o de los productos y servicios de la Compañía y que no haya sido resuelta satisfactoriamente en el plazo de 60 días desde la fecha de la notificación escrita que el Cliente haya presentado ante la Compañía, independientemente de si tal disputa está basada en contrato, lesión jurídica, estatuto, fraude, dolo civil o cualquier otra teoría legal o sobre equidad, deberá ser presentada primero ante la Asociación Americana de Arbitraje (American Arbitration Association, "AAA") o ante JAMS ("JAMS"), para que la resuelva en arbitraje final de obligado cumplimiento. El arbitraje se celebrará según las Normas de Arbitraje de la AAA para la Resolución de disputas de los consumidores («Normas de la AAA») o según las Normas y Procedimientos Simplificados de JAMS y los Requisitos Mínimos de Imparcialidad Procesal («Normas de JAMS»), respectivamente, de la forma en que estén en vigor en la fecha de comienzo del arbitraje y como resulten modificadas por este Contrato. Cualquiera de las partes puede dirigirse a AAA por escrito a la siguiente dirección: AAA Central Case Management Center, 13455 Noel Road, Suite 1750, Dallas, TX 75240-6636; o a JAMS por escrito en: 1101 17th Street, N.W., Suite 808, Washington, DC 20036. Si el Cliente desea más información sobre AAA o JAMS, puede visitar sus sitios Web respectivos en <http://www.adr.org> o <http://www.jamsadr.com>.

D. Conforme a las Normas de la AAA y las Normas de JAMS, es posible que el Cliente también tenga derecho a presentar algunas disputas ante un tribunal de menor cuantía. Además, existe la posibilidad de que el Cliente pueda solicitar reparaciones ante la agencia gubernamental administrativa pertinente, por ejemplo, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC).

E. El arbitraje se basará solamente en los documentos escritos presentados por ambas partes y en los documentos presentados ante el árbitro, a no ser que las dos partes acuerden lo contrario o el árbitro lo ordene de alguna otra forma.

F. Los procedimientos de arbitraje expuestos en esta sección sobre resolución de disputas están regidos por la Ley

de Arbitraje de los Estados Unidos, 9 U.S.C. §§ 1-16 et seq. ("USAA"). El árbitro decidirá en caso de desacuerdo sobre el hecho de que la disputa pueda ser sometida o no a arbitraje. La decisión podrá ser confirmada y ejecutada en cualquier tribunal competente. Todos los procedimientos posteriores a la decisión serán regidos por la USAA.

G. En los casos de arbitraje en los que el Cliente reclame menos de \$10,000, la Compañía pagará la cuota de presentación de la reclamación ante la AAA o JAMS del Cliente, y todos los costos y cuotas de la AAA o JAMS. En el caso de una reclamación de entre \$10,000 y \$75,000, el Cliente pagará a la AAA o JAMS una cantidad que siempre será inferior a \$125, y la Compañía se encargará de pagar los demás costos y cuotas de la AAA o JAMS. Si el Cliente decide seguir un proceso de arbitraje que no sea por documento o teléfono, será responsable de abonar la parte que le corresponda si las cuotas y costos administrativos del proceso que haya elegido son superiores. Excepto en la medida en que lo autoricen los estatutos y en la medida en que lo conceda el árbitro, cada una de las partes se hará responsable del costo de preparar y presentar su propio caso.

H. Los procedimientos de arbitraje que exijan la presencia de las partes se celebrarán en el lugar que elija la AAA o JAMS en el estado en el Cliente tenga su sede, a no ser que las dos partes acuerden lo contrario.

I. Cada disputa será decidida por separado y no será consolidada en pleito alguno con las disputas o reclamaciones de otros consumidores o clientes. El Cliente acuerda que no presentará ninguna disputa ni reclamación en forma de pleito de clase ni de procurador general individual, y también acuerda que no actuará como representante en un pleito de clase ni participará como parte de una clase de reclamantes en lo que respecta a cualquier disputa o reclamación relacionada con este Contrato o con los servicios de la Compañía.

J. Las disputas y reclamaciones que surjan de este Contrato o que estén relacionadas con él, o con los servicios de la Compañía se deberán presentar dentro del plazo de dos (2) años o dentro del plazo de tiempo que dispongan los estatutos desde la fecha en que surja la base de la disputa o reclamación.

K. SI POR ALGÚN MOTIVO SE DECLARA INAPLICABLE O INVÁLIDA LA PROHIBICIÓN DE ARBITRAJE DE CLASE ESTIPULADA EN LA SUBSECCIÓN I, EL ACUERDO DE ARBITRAJE NO SE APLICARÁ ADEMÁS SI POR ALGÚN MOTIVO UNA RECLAMACIÓN PASA A LOS TRIBUNALES EN VEZ DE RESOLVERSE MEDIANTE ARBITRAJE, AMBAS PARTES RENUNCIAN A QUE LA DECIDA UN JURADO.

IX. DISPOSICIONES VARIAS

A. Este Contrato General de Servicio y los términos de cualquier plan de llamadas opcional, promoción y/o comunicación autorizada por escrito que el Cliente haya recibido constituye el Contrato completo entre el Cliente y la Compañía, y reemplaza a todos los demás contratos anteriores, orales o escritos, con respecto a este asunto. Si existe alguna incoherencia o conflicto entre las condiciones de alguno de los planes opcionales de llamadas, promociones y/o comunicaciones escritas autorizadas que el Cliente haya recibido y las disposiciones de este Contrato, prevalecerán estas últimas.

B. Si el Cliente cancela su cuenta con la Compañía de manera voluntaria o si la Compañía cancela su servicio por cualquier razón presentada anteriormente, la Compañía no tendrá ninguna obligación de asistir al Cliente en lo que respecta al cambio a otra compañía.

C. Los clientes no pueden modificar ni transferir este Contrato. A su sola discreción, la Compañía podrá transferir este Contrato.

D. No se considerará válida ninguna derogación de este Contrato ni de ninguno de sus términos y condiciones.

E. Este Contrato es de obligado cumplimiento por parte del Cliente y por parte de la Compañía y, respectivamente, por los representantes y herederos del Cliente y de la Compañía.

F. Todas las disposiciones de este Contrato se aplican en toda la medida permitida por las leyes vigentes. Si un tribunal competente determinara que una parte o disposición de este Contrato no es válida o es inaplicable según las leyes vigentes, esa parte o disposición se considerarán inefectivas solo en la medida de tal invalidez o inaplicabilidad, sin que lleguen a afectar en ningún modo el resto de las partes y disposiciones del Contrato.

G. Este Contrato está regido por las leyes del Estado de Nueva York y las leyes federales aplicables, y se interpretará según las mismas, independientemente de los principios jurídicos aplicables.

H. Las responsabilidades y obligaciones de una parte para con la otra bajo las disposiciones de las Secciones I, III, IV, VI, VIII y IX, como sean aplicables, seguirán en vigor después de la cancelación o terminación de este Contrato.

