



Bienvenido a

TXU A/C & Heat ProtectSM

Consulte el interior para obtener
más información sobre la cobertura.

**EJEMPLO DEL PAQUETE
DE BIENVENIDA**

Le damos la bienvenida a TXU A/C & Heat ProtectSM

En nombre de TXU Energy y Cross Country Home Services, le damos la bienvenida a su nuevo plan de garantía para el hogar.

Este plan lo protege del costo de reparaciones y reemplazos imprevistos para sus unidades de aire acondicionado y calefacción, con una garantía de 180 días sobre cualquier reparación.

TXU Energy se enorgullece de asociarse con Cross Country Home Services para ofrecerle una amplia variedad de programas de garantía para el hogar con el mismo nivel de calidad y servicio que usted sabe que puede esperar de nosotros.

Si desea realizar consultas acerca de la cobertura, los reclamos o la facturación, comuníquese con Cross Country Home Services o lea la página 12.

Muchas gracias,

TXU Energy y Cross Country Home Services, Inc.
(REP #10004)

Los Ahorros y Beneficios que la Brinda el Servicio

TXU A/C & Heat ProtectSM le brinda cobertura contra el alto costo de reparación de dos de los artículos más utilizados en su hogar – las unidades de aire acondicionado y calefacción.

Este plan ha sido diseñado para mantener tu hogar en correcto funcionamiento durante los días más calurosos y fríos del año, para que usted y su familia puedan disfrutar de la comodidad.

Cuando su unidad de aire acondicionado y/o de calefacción sufra un desperfecto, usted puede contar con TXU A/C & Heat ProtectSM para que lo ayude a programar la visita de un profesional de servicio preevaluado a su hogar, quien reparará la unidad por el costo de su deducible de \$125 por reclamo. * Gracias a la garantía de 180 días para la mano de obra, usted puede estar seguro de que el trabajo está bien hecho.

Independientemente de que tenga problemas con la unidad de aire acondicionado o de calefacción, estamos siempre a su disposición. Además, no se requiere de inspección... por lo que sin importar la antigüedad, marca o modelo de su unidad de aire acondicionado y/o de calefacción, usted goza de cobertura.*

¿Qué significa esto para usted? ¡Significa más dinero en su bolsillo!



* Consulte los términos, condiciones y limitaciones en el contrato que se adjunta a este paquete a partir de la página 12. La unidad cubierta debe estar en buen estado de funcionamiento al momento de la activación. Pueden aplicarse cargos no cubiertos a ciertas reparaciones.

Resumen de Beneficios

Tranquilidad. TXU A/C & Heat ProtectSM le brinda tranquilidad y un servicio excepcional, además de ahorros y protección durante todos los días del año. Por un costo menor al de una taza de café al día, usted puede relajarse sabiendo que su hogar y su presupuesto están protegidos.

Conveniencia 24/7, los 365 días del año. Cuando su unidad de aire acondicionado y/o de calefacción sufra un desperfecto, llame al equipo de atención dedicado al 1-866-243-8617 en forma gratuita durante cualquier momento del día o la noche para programar la visita de un profesional de servicio preevaluado a su hogar.

Ahorros instantáneos. Sea cual fuere el tipo de reparación que necesita su unidad de aire acondicionado o de calefacción, usted sólo pagará un deducible tu \$125 deducible por cualquier reparación cubierta.*

Servicio ilimitado. Cualquier persona perteneciente en tu hogar puede llamar en relación a tantas reparaciones de unidades de aire acondicionado o calefacción como sea necesario. Si el artículo no puede repararse, se lo reemplazará.*

No se requiere de inspección. No importa la antigüedad de su unidad de aire acondicionado o de calefacción, o a qué marca o modelo pertenezca – la misma goza de cobertura.*

Descuentos en electrodomésticos. Puede utilizar el programa Appliance Buyline[®] para obtener descuentos sobre el precio de lista sugerido de electrodomésticos de las principales marcas – y obtener su instalación por parte de profesionales, – a un precio de descuento, por supuesto.

Usted cuenta con un período de 30 días a partir de la fecha en que se inscribe en el plan para revisar estos documentos y decidir si desea mantener la cobertura o llamar y cancelar su inscripción antes de que se le comience a facturar el servicio. La cobertura de la garantía constituye un contrato de un año de duración que entrará en vigencia en forma automática luego del período de revisión de 30 días, a menos que usted cancele la inscripción durante dicho período. También puede cancelar la inscripción en cualquier momento posterior a la entrada en vigencia de la cobertura, sin aplicación de multas, si no ha realizado ningún reclamo. Luego de la expiración del plazo inicial, la cobertura se renovará automáticamente. La garantía se le cobrará junto con la factura de electricidad mensual de TXU Energy. TXU Energy es un vendedor autorizado de garantías proporcionadas, administradas y atendidas por Cross Country Home Services y su subsidiaria HomeSure of America, Inc., y no se responsabiliza por ningún tipo de reclamo o servicio relacionado con su cobertura.

* Consulte los términos, condiciones y limitaciones en el contrato que se adjunta a este paquete a partir de la página 12. La unidad cubierta debe estar en buen estado de funcionamiento al momento de la activación. Pueden aplicarse cargos no cubiertos a ciertas reparaciones. Se aplica un deducible por reclamo por única vez; usted no deberá pagar un deducible adicional por el mismo reclamo.

Cómo utilizar TXU A/C & Heat ProtectSM

TXU A/C & Heat ProtectSM está diseñada para ahorrarle dinero y tiempo. Aprovechar sus beneficios es tan sencillo como contar hasta 3.

1 Cuando necesite asistencia, simplemente visítenos en PlaceMyClaim.com o llámenos al 1-866-243-8617 y proporciónenos su Número de Contrato.

2 Podemos establecer una llamada en conferencia con un profesional de servicio preevaluado, acreditado y asegurado, o usted puede llamar al proveedor cuando más le convenga.

3 Programe el día y horario más convenientes para la visita de servicio.

Sin importar la antigüedad, marca o modelo de su unidad de aire acondicionado o de calefacción, su profesional de servicio reparará el artículo cubierto para que funcione de manera apropiada.*

Beneficios adicionales

Con este plan de garantía del hogar, usted goza de aprobación automática para:



El Servicio de Descuento en la Compra Appliance Buyline®

Donde los descuentos equivalen a importantes ahorros cada vez que usted necesita un electrodoméstico para su hogar.

- ¿Ya es hora de renovar los electrodomésticos de su cocina?
- ¿La secadora de ropa ya está culminando su ciclo de vida?
- ¿Le gustaría regalarse un refrigerador nuevo?

Sea cual fuere la razón para comprar un nuevo electrodoméstico, usted puede contar con el servicio Appliance Buyline para asegurarse de obtener un magnífico precio con ahorros cotidianos que no están disponibles para el público en general.

Observación: También se ofrecen servicios de instalación y retiro de electrodomésticos a un precio de descuento.



Compre artículos de las principales marcas... a precios reducidos

Visite el sitio ApplianceBuyline.com para averiguar cuánto puede comenzar a ahorrar en la compra de electrodomésticos nuevos.

Escoja entre algunas de las marcas más confiables de la industria:

General Electric®	KitchenAid®
Whirlpool®	Jenn-Air®
Maytag®	Gladiator®

LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES SE APLICAN A TODOS LOS INSCRITOS EN EL SERVICIO DE DESCUENTO EN LA COMPRA APPLIANCE BUYLINE (EL "SERVICIO") Y TENDRÁN CARÁCTER VINCULANTE PARA TODOS LOS INSCRITOS UNA VEZ QUE COMPLETEN LA INSCRIPCIÓN EN EL SERVICIO.

1. **EL SERVICIO:** El Servicio es ofrecido por Cross Country Home Services, Inc. como un beneficio adicional para los inscritos en algunos de sus productos para el hogar, así como de sus afiliadas y subsidiarias (colectivamente, CCHS). Mediante el Servicio, a los inscritos se les brinda acceso directo a sitios web de otros comercios ("Comercios Participantes") a través de los cuales los inscritos pueden comprar electrodomésticos a precios con descuento, en comparación con los precios de venta minorista sugeridos del fabricante y/o del Comercio Participante. Todos los productos ofrecidos a los inscritos en el Servicio se determinan a exclusivo criterio de los Comercios Participantes, y todos los precios y descuentos publicitados en los sitios web de los Comercios Participantes para los productos ofrecidos se determinan bajo exclusivo criterio de los Comercios Participantes. Todas las compras realizadas por los inscritos a través del Servicio se hacen directamente entre el inscrito y el Comercio Participante, y deben ser aprobadas por el Comercio Participante. Todos los plazos y costos de entrega y/o de instalación de cualquier producto(s) comprado a través del Servicio se determinan a exclusivo criterio del Comercio Participante y el inscrito. El Servicio no participará en la selección, compra, pago, entrega o instalación de productos a ningún inscrito de parte de ningún Comercio Participante. El Servicio se reserva el derecho exclusivo de determinar cuáles son los comercios que pueden participar en el Servicio.
2. **INSCRIPCIÓN:** Para inscribirse en el servicio, usted debe comunicarse con el Servicio al 800-475-9679 o por correo electrónico a la dirección questions@appliancebuyline.com. Una vez inscrito, se le proporcionará la información necesaria para acceder a los sitios web de los Comercios Participantes, incluyendo cualesquiera códigos de autorización necesarios para acceder a tales sitios web. Dependiendo del Comercio Participante, quizá también deba registrarse ante el Comercio Participante antes de acceder al sitio web del comercio y/o de comprar cualesquiera productos. Todos los inscritos en el Servicio que accedan y/o se registren en el sitio web de un Comercio Participante quedan sujetos a todos los términos y condiciones establecidos por ese Comercio Participante, además de los Términos y Condiciones estipulados en el presente.
3. **PEDIDOS DE ARTÍCULOS:**
 - a. Cuando usted compra un producto a través de un Comercio Participante, la compra se completa exclusivamente entre usted y el Comercio Participante. CCHS y el Servicio no son los comerciantes, vendedores, proveedores ni fabricantes de ningún producto. CCHS y el Servicio no mantienen un inventario en relación a ningún producto, ni asumen la propiedad del producto. Además de los términos y condiciones establecidos en el presente, todos los pedidos realizados a un Comercio Participante quedan sujetos a los términos y condiciones del Comercio Participante al cual se le ha realizado el pedido, así como a cualesquiera términos y condiciones impuestos por el fabricante.
 - b. Todas las compras realizadas a través del Servicio deben completarse con una tarjeta de crédito, a menos que el Comercio Participante autorice otro medio. Usted debe consultar a cada Comercio Participante para determinar cuáles son las tarjetas de crédito que aceptan.
4. **POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE PEDIDOS DE PRODUCTOS:**
 - a. Todas las cancelaciones de cualquier pedido realizado al Comercio Participante quedan sujetas al cumplimiento de los términos, condiciones y políticas del Comercio Participante al cual se le realizó el pedido. Usted debe comunicarse con el Comercio Participante en forma directa para efectuar cualquier cancelación.
 - b. Todas las devoluciones de artículos comprados a través del Servicio a un Comercio Participante cuya entrega haya sido realizada quedan sujetas al cumplimiento de los términos, condiciones y políticas del Comercio Participante a quien se le compró el producto. Usted debe comunicarse con el Comercio Participante en forma directa para efectuar cualquier devolución.
5. **DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS:** El Servicio y CCHS no garantizan la disponibilidad de ningún producto. La disponibilidad de cualquier producto queda bajo la exclusiva determinación de los Comercios Participantes.
6. **QUIÉNES PUEDEN UTILIZAR EL SERVICIO:** Usted y los miembros inmediatos de su familia que vivan en su residencia pueden utilizar el Servicio con el propósito de comprar electrodomésticos para uso personal suyo y de su familia inmediata. No puede utilizar el Servicio para comprar electrodomésticos con el fin de revenderlos. No puede divulgar ningún tipo de información obtenida mediante el acceso al sitio web de cualquier Comercio Participante a ninguna persona o entidad, salvo que dicho acto sea necesario para cumplimentar la relación de compraventa entre usted y el Comercio Participante. Usted no puede brindarle a ninguna otra persona acceso al sitio web de ningún Comercio Participante ni comprar electrodomésticos a través del Servicio en nombre de otra persona que no sean usted o los miembros de su familia inmediata que residan en su vivienda. Usted acuerda informar al Servicio si toma conocimiento de cualquier uso no autorizado del Servicio. Cualquier infracción a estas limitaciones puede derivar en la terminación inmediata de su inscripción en el Servicio y/o en la extinción de su derecho a acceder a los sitios web de los Comercios Participantes.
7. **LÍMITES DE RESPONSABILIDAD:**
 - a. EL SERVICIO, CCHS, Y CADA UNA DE SUS CASAS MATRICES, SUBSIDIARIAS Y AFILIADAS NO ASUMEN RESPONSABILIDAD ALGUNA COMO VENDEDOR DE NINGÚN TIPO DE PRODUCTO INCLUYENDO, SIN CARÁCTER RESTRICTIVO, NINGÚN TIPO DE RESPONSABILIDAD EN RELACIÓN A CUALESQUIERA PRODUCTOS DEFECTUOSOS, INCLUYENDO CON RESPECTO A CUALQUIER LESIÓN PERSONAL O DAÑO A LA PROPIEDAD OCASIONADO POR TALES PRODUCTOS DEFECTUOSOS, LA DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS POR CUALQUIER RAZÓN, LA ENTREGA DEL PRODUCTO INCORRECTO, LA NEGLIGENCIA EN RELACIÓN CON LA ENTREGA Y/O LA INSTALACIÓN DE UN PRODUCTO, Y LA NEGLIGENCIA DE UN COMERCIO PARTICIPANTE, Y USTED ACUERDA RENUNCIAR A TODOS Y CADA UNO DE DICHO RECLAMOS CONTRA EL SERVICIO, CCHS Y CADA UNA DE SUS CASAS MATRICES, SUBSIDIARIAS Y AFILIADAS.
 - b. EL SERVICIO, CCHS Y CADA UNA DE SUS CASAS MATRICES, SUBSIDIARIAS Y AFILIADAS ASIMISMO ACUERDAN EXPRESAMENTE RENUNCIAR A TODA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS ESPECIALES, EMERGENTES O ACCESORIOS, Y USTED ACUERDA RENUNCIAR A TODOS Y CADA UNO DE LOS RECLAMOS RELACIONADOS CON TALES DAÑOS. LA RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO, CCHS Y SUS CASAS MATRICES, SUBSIDIARIAS Y AFILIADAS ANTE USTED EN NINGÚN CASO EXCEDERÁ

EL MONTO DE LA TARIFA QUE USTED ABONÓ POR EL SERVICIO.

- c. EL SERVICIO, CCHS Y SUS CASAS MATRICES, SUBSIDIARIAS Y AFILIADAS NO ASUMIRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR NINGÚN ERROR U OMISIÓN CONTENIDOS EN CUALQUIER SITIO WEB, PUBLICACIÓN O GUÍA ELABORADA Y QUE USTED HAYA RECIBIDO DE PARTE DEL SERVICIO, CCHS O SUS CASAS MATRICES, SUBSIDIARIAS O AFILIADAS, ASÍ COMO TAMPOCO POR NINGÚN ERROR U OMISIÓN CONTENIDOS EN CUALQUIER SITIO WEB, PUBLICACIONES O GUÍAS DEL COMERCIO PARTICIPANTE. LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN TALES PUBLICACIONES, GUÍAS Y/O SITIOS WEB ACERCA DE LOS FABRICANTES, LOS NÚMEROS DE MODELO, PRECIOS, NÚMEROS DE ACCESO Y PROCEDIMIENTOS DEL FABRICANTE ESTÁ SUJETA A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.
8. **DESCARGO DE GARANTÍAS:** EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, EL SERVICIO, CCHS Y SUS CASAS MATRICES, SUBSIDIARIAS Y AFILIADAS NO OTORGAN GARANTÍA ALGUNA, EXPRESA O IMPLÍCITA, VERBAL O ESCRITA, CON RESPECTO A NINGÚN PRODUCTO O SERVICIO VENDIDO POR CUALQUIER COMERCIO PARTICIPANTE, INCLUYENDO NINGUNA GARANTÍA DE COMERCIABILIDAD, APTITUD PARA UN FIN ESPECÍFICO Y TODAS AQUELLAS GARANTÍAS QUE SURJAN DE LA COSTUMBRE O LA PRÁCTICA COMERCIAL.
- USTED TIENE DERECHO A RECIBIR ÚNICAMENTE LAS GARANTÍAS SOBRE EL PRODUCTO Y EL SERVICIO DEL FABRICANTE Y/O EL COMERCIO PARTICIPANTE QUE SE ESTIPULAN EN LA DOCUMENTACIÓN Y LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL FABRICANTE Y/O EL COMERCIO PARTICIPANTE. ESTAS GARANTÍAS CONSTITUIRÁN SU ÚNICO RECURSO LEGAL SEGÚN EL RÉGIMEN DE EQUIDAD INGLÉS O EN VIRTUD DE LA LEY EN RELACIÓN A LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DEFECTUOSOS.
9. **CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:** El Servicio se reserva el derecho a modificar los términos y condiciones del presente Acuerdo en cualquier momento. Los beneficios pueden variar con respecto a los especificados en el presente, y están sujetos a cambios sin previo aviso.
10. **LEGISLACIÓN APLICABLE:** Los presentes Términos y Condiciones, así como los derechos y obligaciones especificados en el presente, se registrarán e interpretarán en conformidad con las leyes del Estado de Florida, excluyendo sus disposiciones sobre conflictos de leyes.
11. **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: 1. ARBITRAJE:** Todos los conflictos, controversias o reclamos de cualquier tipo, que surjan del presente Acuerdo o estén relacionados con el mismo de cualquier forma, incluyendo su negociación, así como los Servicios proporcionados en virtud de este Acuerdo, ya sea basados en el contrato, en agravios, en estatutos o cualquier otra teoría legal o basada en el régimen de "equity" (colectivamente, los "Conflictos"), se resolverán a elección del consumidor por medio de liquidación, de arbitraje definitivo y vinculante o a través de la presentación ante un tribunal de reclamos menores que tenga competencia sobre tales Conflictos. El proceso de arbitraje deberá llevarse a cabo dentro de los límites geográficos del tribunal del distrito federal pertinente donde se ubique la Propiedad Cubierta, o en cualquier otro lugar que ambas partes acuerden mutuamente. Las Normas de Arbitraje Comercial y Procedimientos Suplementarios para conflictos Relacionados con Consumidores de la Asociación Americana de Árbitros (American Arbitrator Association – "AAA") (las "Normas de Arbitraje") vigentes al momento en que una de las partes exige el sometimiento del conflicto a arbitraje registrarán el procedimiento de arbitraje y la selección de un árbitro neutral para llevar adelante dicho procedimiento. El árbitro tiene facultades para decidir sobre todos los Conflictos y todas las cuestiones relacionadas con la exigibilidad y el alcance de estas disposiciones sobre Resolución de Conflictos, incluyendo sin carácter restrictivo, la validez, interpretación y aplicabilidad de las mencionadas Disposiciones sobre Resolución de Conflictos. Asimismo, esta transacción implica actos de comercio interestatal, y las presentes disposiciones sobre Resolución de Conflictos se registrarán por la Ley Federal de Arbitraje (Federal Arbitration Act) y sus modificaciones (9 USC 1). El arbitraje no puede aplicarse a procedimientos colectivos o por representación, y el árbitro no puede consolidar ningún procedimiento de arbitraje regulado por las presentes Disposiciones para la Resolución de Conflictos con el procedimiento de arbitraje de ninguna otra persona, así como tampoco podrá presidir de ningún otro modo procedimiento colectivo o por representación alguno. En virtud de las Normas de Arbitraje, aunque cada parte tiene la obligación de pagar un determinado cargo administrativo y los honorarios del árbitro, el monto cuyo pago se le puede exigir al consumidor es limitado. Cada una de las partes que participan del proceso de arbitraje es responsable de sufragar los honorarios de su propio abogado, si la parte en cuestión decide ser representada por un abogado. **2. RENUNCIA A LAS ACCIONES DE CLASE Y JUICIOS POR JURADO:** Cada una de las partes de este Acuerdo puede iniciar un reclamo contra la otra únicamente a título personal y no en carácter de demandante colectivo en cualquier procedimiento colectivo o por representación. Cada una de las partes renuncia a todo derecho que pudiera tener respecto de solicitar la resolución de cualquier Conflicto mediante un juicio por jurado.
12. **CESIÓN:** Usted no puede ceder ni delegar ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del presente Acuerdo sin mediar el consentimiento por escrito del Servicio, sujeto a la autorización de los Comercios Participantes en conformidad con sus respectivos términos, condiciones y políticas.
13. **TOTALIDAD DEL ACUERDO:** Los presentes Términos y Condiciones constituyen la totalidad del acuerdo entre usted, el Servicio y CCHS con respecto al Servicio, y cualquier declaración, promesa o condición relacionadas con el mismo, ya sean verbales o escritas, no incorporadas en el presente no tendrán carácter vinculante para las partes, incluyendo sin limitación, cualesquiera materiales de promoción, publicidad y/o mercadeo que le hayan proporcionado el Servicio o CCHS, o que haya sido intercambiado de alguna otra manera entre las partes.

Cross Country Home Services, Inc. es la Compañía de Servicio del Servicio de Descuento en la Compra Appliance Buyline®. Se aplican ciertas restricciones y limitaciones. El Servicio de Descuento en la Compra Appliance Buyline® cumple con todas las leyes y normas aplicables en relación a los bienes de consumo. Los productos restringidos por ley no están disponibles. No disponible en Puerto Rico. Appliance Buyline es una marca de servicio registrada de Cross Country Home Services, Inc., Ft. Lauderdale, FL 33323.

CCHS AB 9/2013.

Preguntas Frecuentes

¿Necesito contar con la cobertura TXU A/C & Heat ProtectSM si ya poseo una póliza de seguro de propietario de vivienda?

Sí. La mayoría de las pólizas de seguro de propietarios de vivienda no cubren la reparación de una unidad de aire acondicionado o de calefacción ocasionada por fallas mecánicas.

¿TXU A/C & Heat ProtectSM cubre las unidades de aire acondicionado o de calefacción más antiguas?

Absolutamente. La cobertura proporciona la reparación de dos unidades cubiertas de aire acondicionado o de calefacción sin importar su antigüedad, marca o modelo.*

¿Qué debo hacer exactamente si necesito una reparación?

¡Es muy sencillo! Simplemente llame a los representantes de Cross Country Home Services en forma gratuita al 1-866-243-8617, las 24 horas del día, los 365 días del año para programar su reparación.

¿Qué sucede si el profesional de servicio no se presenta a la visita u ocurre un problema luego de completar la llamada de servicio?

Nosotros tomamos medidas para garantizar que los profesionales de servicio que integran nuestra red sean confiables. No obstante, en caso de experimentar un problema de cualquier naturaleza, simplemente llámenos al 1-866-243-8617, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Preguntas Frecuentes... Continuación

¿Qué es un deducible?

El deducible es un monto que usted paga de su bolsillo, en ciertos planes de garantía del hogar, cuando un técnico visita su residencia para reparar un artículo que tiene un desperfecto. El deducible es un cargo que se aplica por única vez por reclamo; usted no deberá pagar un deducible adicional por el mismo reclamo.*

¿Cómo se me facturará la garantía?

Usted podrá ver los cargos de su servicio de garantía del hogar como un concepto independiente dentro de su factura de TXU Energy. Si desea realizar alguna consulta sobre la facturación de la garantía del hogar, comuníquese al 1-866-243-8617.

¿Quién es HomeSure of America, Inc.?

HomeSure of America, Inc. es una subsidiaria de Cross Country Home Services, Inc., y es la entidad emisora del presente Acuerdo de Servicio para el Hogar. Durante más de 30 años, HomeSure of America, Inc. les ha proporcionado a los propietarios de vivienda múltiples opciones de cobertura que ayudan a reducir los costos de reparaciones de su unidad de aire acondicionado y/o de calefacción cuando la misma sufre un desperfecto como consecuencia del uso y desgaste ordinario.

* Consulte los términos, condiciones y limitaciones en el contrato que se adjunta a este paquete a partir de la página 12. La unidad cubierta debe estar en buen estado de funcionamiento al momento de la activación. Pueden aplicarse cargos no cubiertos a ciertas reparaciones.

Home Service Agreement

El presente Acuerdo de Garantía para el Hogar, en adelante denominado el "Acuerdo," está emitido por la entidad indicada para su estado en la página del Resumen de Cobertura. Esa entidad en adelante se denominará la "Compañía de Emisión," o "nosotros," y/o "nuestro(a)(os)(as)." El propietario de la vivienda cubierta por este Acuerdo en adelante se denominará "usted" y/o "su." El presente documento constituye un Acuerdo de Servicio para el Hogar, no una póliza de seguros.

La finalidad del presente Acuerdo es proporcionar protección contra el costo de reparación de ciertos tipos de fallas mecánicas de artículos específicos de su vivienda. **Por favor lea el Acuerdo atentamente. La cobertura incluye solamente ciertas fallas mecánicas de los artículos específicos que se indica que están cubiertos en su Resumen de Cobertura del Acuerdo, y excluye todas las demás fallas y/o artículos. El Resumen de Cobertura del Acuerdo se adjunta al presente y constituye una parte de este Acuerdo.** La cobertura está sujeta a las limitaciones y condiciones especificadas en este Acuerdo.

El presente Acuerdo contiene disposiciones sobre el uso del arbitraje definitivo y vinculante para la resolución de conflictos, y limita cualquier otro recurso disponible para usted. Sírvase leer la sección RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS para obtener más información acerca del procedimiento de arbitraje.

I. FUNDAMENTO PARA LA COBERTURA

Acordamos pagar los costos cubiertos de reparación o reemplazo de los artículos que se ha indicado están cubiertos en su Resumen de Cobertura del Acuerdo si alguno de esos artículos deja de funcionar durante el periodo de vigencia de este Acuerdo debido a fallas mecánicas causadas por el uso y desgaste ordinario. La determinación de cobertura, incluyendo la condición de funcionamiento a la fecha de entrada en vigencia del Acuerdo para cualquier reclamo será realizada únicamente por nosotros, tomando en consideración el diagnóstico de nuestro contratista independiente, aunque sin limitarnos al mismo. Nos reservamos el derecho, a nuestro criterio, de reemplazar los artículos en vez de repararlos. Las definiciones de los artículos específicos que pueda indicarse que están cubiertos en su Resumen de Cobertura del Acuerdo, así como otras limitaciones de la cobertura y otros términos y condiciones, se enumeran a continuación.

El presente Acuerdo cubre solamente fallas mecánicas relacionadas con las piezas y componentes mecánicos de los artículos de tipo doméstico que se encontraban en la vivienda y funcionaban de manera apropiada a la fecha de entrada en vigencia del Acuerdo. Una "falla mecánica" ocurre cuando un artículo cubierto deja de funcionar y no puede llevar a cabo la función para la que ha sido diseñado, conforme a las limitaciones y condiciones estipuladas en el presente. Cubriremos una falla mecánica preexistente siempre que la falla no pudiera haber sido detectada mediante una inspección visual ni a través de una prueba mecánica simple. Una inspección visual de los artículos cubiertos se considera que consiste en la visualización de un artículo para verificar que está estructuralmente intacto y no presenta daños o partes faltantes que pudieran indicar la falta de funcionamiento. Una prueba mecánica simple significa la capacidad para apagar y encender la unidad, verificando que el artículo funcione sin sonidos irregulares o humo que pudieran indicar la presencia de un problema. En ciertos casos, podemos exigirle que presente documentación durante una revisión de reclamo.

Los artículos de "tipo doméstico" son aquellos que han sido designados por el fabricante, producidos y vendidos exclusivamente para su instalación y uso en una vivienda residencial unifamiliar. Se considerará que el artículo cubierto estaba en "condiciones de funcionamiento apropiadas" a la fecha de entrada en vigencia del Acuerdo si estaba ubicado correctamente en la vivienda, estaba apropiadamente instalado conforme al código vigente al momento de la instalación, estaba completamente conectado, podía llevar a cabo todas las funciones previstas por la intención del diseño original del fabricante, y no suponía peligro alguno para la vida o la propiedad. La determinación de la condición de funcionamiento a la fecha de entrada en vigencia del Acuerdo, y de la naturaleza de cualquier falla, será realizada por nosotros en base a la opinión profesional de nuestros empleados directos, tomando en consideración el diagnóstico de nuestro contratista independiente, aunque sin limitarnos al mismo.

II. DEFINICIÓN DE ARTÍCULOS

El presente Acuerdo sólo proporciona cobertura para los artículos que se indica están cubiertos de manera específica en su Resumen de Cobertura del Acuerdo. **Podría exigirse un cargo adicional por los sistemas y electrodomésticos adicionales, o por la cobertura opcional. La cobertura de algunos artículos puede no estar disponible para todos los planes o en todos los estados.**

El presente Acuerdo define con precisión qué sistemas mecánicos y electrodomésticos, así como cuáles de sus piezas y componentes, están cubiertos. Únicamente los artículos así descritos específicamente gozan de cobertura, conforme a las limitaciones y condiciones que se indican en el presente. Los artículos indicados en esta sección bajo la categoría de "Ejemplos de Artículos/ Condiciones No Cubiertos" no incluyen todos los casos que pueden darse y se proporcionan a manera de ejemplo. No limitan nuestro derecho a denegar la cobertura para artículos que no aparezcan en las listas, y no deben considerarse de manera alguna como una extensión de los artículos que se especifica que están cubiertos.

1. Sistema de aire acondicionado/refrigeración central

Descripción de los artículos cubiertos: Piezas y componentes mecánicos de dos (2) sistemas de aire acondicionado con conductos centrales, de un sistema de bomba de calor o de una unidad de

refrigeración por evaporación, como se indica a continuación: conductos accesibles que van desde la unidad de aire acondicionado al punto de conexión con los registros/las rejillas; acondicionador de aire; motores del ventilador principal; capacitores; compresores; condensadores; motores de ventiladores de condensador; bobinas de condensador; bobinas de evaporador; aspas de ventilador; controles internos del sistema; cableado interno; motores (excepto los amortiguadores); bandejas de goteo y tuberías de condensación principales/secundarias; refrigerante; secador de filtros de refrigerante; tuberías de refrigerante internas de la unidad (excepto los juegos de tuberías interconectadas y las tuberías geotermales); relés; válvulas de inversión; interruptores y controles; y termostatos. Cubrimos dos (2) sistemas con un máximo de cinco (5) toneladas de capacidad y diseñados para la aplicación residencial. Si el sistema de refrigeración principal de la vivienda se compone de unidades de pared, se cubrirán todas las unidades de pared ubicadas dentro de la vivienda. **En ningún caso nos responsabilizaremos por reclamos que excedan los \$1,500 en total durante el período de vigencia del Acuerdo, por propiedad cubierta, con relación a sistemas geotermales o alimentados por agua.**

Ejemplos de artículos/Condiciones no cubiertos:

Bombas y tuberías de condensación principales/secundarias; conductos o tuberías con aislamiento de asbesto; aislamiento de conductos; conductos empotrados en cemento o inaccesibles; amortiguadores; filtros (incluyendo los sistemas de filtros electrónicos/electrostáticos y desionizantes); sistemas de control de combustibles fósiles y doble combustible y otros sistemas y controles de administración de energía; tuberías geotermales; unidades de recuperación de calor; humidificadores; tuberías de freón interconectadas (exteriores al equipo); paneles y/o armarios; registros y rejillas; recuperación de refrigerante; componentes estructurales; bombas de agua; válvulas y tuberías (externas a la unidad condensadora); unidades de pared (conforme a las excepciones indicadas anteriormente); unidades de ventana, y torres de refrigeración de agua.

Los sistemas de gas, incluyendo los sistemas de amoniaco, y los sistemas de agua refrigerada no están cubiertos.

2. Sistema de calefacción central

Descripción de los artículos cubiertos: Piezas y componentes mecánicos de dos (2) sistemas, sea un sistema de calefacción de agua caliente y vapor o un sistema de calefacción de conductos centrales de inyección de aire/de gas/eléctrico/de aceite, o unidades de zócalo eléctricas, si constituyen la fuente principal de calor de la vivienda, como se indica a continuación: conductos accesibles que van de la unidad de calefacción cubierta al punto de conexión con el registro/la rejilla; motores de ventilador; fogones; controles; aspas de ventilador; termostatos de calefacción/refrigeración (las unidades programables electrónicas se reemplazarán solamente con unidades estándar); intercambiadores de calor; elementos de calefacción; ensamblajes de ignición y de luz piloto; controles, cableado y relés de sistema interno; motores (excepto los amortiguadores); e interruptores. Si el sistema de calefacción principal de la vivienda se compone de unidades de pared, se cubrirán todas las unidades de pared ubicadas dentro de la vivienda. Las unidades de zócalo eléctricas están cubiertas si son la fuente principal de calefacción de la propiedad.

Ejemplos de artículos/Condiciones no cubiertos: Chimeneas y revestimientos; limpiado y encendido de fogones; conductos empotrados en cemento o inaccesibles; bobinas o tuberías de calefacción de vapor o radiante empotradas en cemento o inaccesibles; condiciones de restricción del flujo del agua debido a incrustaciones, óxido, minerales y otros depósitos; sistemas de control de combustible fósil y doble combustible, y otros sistemas y controles de energía; amortiguadores; conductos o tuberías con aislamiento de asbesto; calefacción de zócalo eléctrica a menos que sea el sistema de calefacción principal de la vivienda; filtros (incluyendo los sistemas de filtros electrónicos/electrostáticos y desionizantes); hogares de chimenea y sus respectivos componentes y tuberías de gas; unidades de calefacción individuales o portátiles; tanques, tuberías, y filtros de almacenamiento de combustible; sistemas de registro de gas, incluyendo las tuberías de alimentación de gas; humidificadores; tuberías inaccesibles de agua/vapor que van o vienen del sistema; estufas individuales; mantenimiento y limpieza; paneles y/o armarios; sistemas de calefacción radiante empotrados en las paredes, los pisos o los techos; registros y rejillas; unidades secundarias; aparatos y componentes de calefacción solar; y componentes estructurales.

III. SERVICIO

1. Nuestro servicio está disponible durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. Cuando se requieran servicios de reparación o reemplazo cubiertos por el presente Acuerdo, usted debe llamarnos por teléfono al número de llamada gratuita que está impreso en la página del Resumen de Cobertura del Plan o solicitar el servicio en línea a través del sitio www.placemyclaim.com. Si no procede a informarnos la falla mecánica antes de la expiración del periodo de vigencia del Acuerdo durante el cual ha ocurrido dicha falla, no nos haremos responsables del costo de ningún tipo de reparaciones y/o reemplazos que resulten necesarios como consecuencia de la falla mecánica.

2. Haremos esfuerzos razonables para remitirle a un contratista de servicio independiente dentro de las dos (2) horas posteriores a la recepción de la solicitud de servicio durante el horario de trabajo normal, y dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes en el caso de las solicitudes recibidas después del horario de trabajo normal, incluyendo los fines de semana o días feriados. Determinaremos,

Home Service Agreement

a nuestro exclusivo criterio, qué reparaciones constituyen una emergencia que requiere de un servicio más rápido, y tomaremos en consideración las fallas mecánicas cubiertas que afecten la habitabilidad de la vivienda.

3. Todo el trabajo de reparación y/o reemplazo cubierto por el presente Acuerdo debe ser realizado por un contratista independiente, y nosotros debemos aprobarlo por adelantado. **No nos hacemos responsables de los gastos en que usted incurra sin nuestro consentimiento expreso.** No le reembolsaremos ningún costo asociado con reparaciones no autorizadas o con trabajo llevado a cabo por contratistas no autorizados.

4. El presente Acuerdo puede incluir el cobro de un deducible, indicado en el Resumen de Cobertura del Acuerdo. Si se requiere un deducible, usted debe pagar por la profesión de servicio relacionada con cada llamada de servicio que se hace en relación con la parte cubierta de cualquier reclamo. Cuando un reclamo cubierto requiere más de un tipo de profesión de servicio para llevar a cabo la reparación/el reemplazo cubierto, solamente se requerirá el pago de un deducible. Las profesiones de servicio incluyen las de electrodomésticos, aire acondicionado, calefacción, electricidad, plomería, y cualquier otra profesión específicamente necesaria para poder arreglar los artículos que se indican en el Resumen de Cobertura del Acuerdo. Usted será responsable de pagarle al contratista independiente en forma directa por la llamada de servicio y por el trabajo que lleve a cabo y/o los artículos que instale, sin exceder el monto del deducible, al momento de la(s) visita(s), y de una manera que resulte aceptable para el contratista independiente. Usted es responsable de pagarle al contratista independiente cualquier monto que se adeude por servicios llevados a cabo o piezas instaladas que no estén cubiertos en virtud de los términos, condiciones y estipulaciones del presente Acuerdo. Las llamadas de servicio incluyen, sin limitación, la acción de inspeccionar, diagnosticar, y/o llevar a cabo reparaciones o reemplazos de un artículo que no funciona correctamente.

5. Usted acuerda proporcionar acceso a la propiedad cubierta durante las horas de trabajo normales para que el contratista independiente pueda diagnosticar, obtener la aprobación para llevar a cabo, y/o llevar a cabo las reparaciones de las fallas mecánicas cubiertas. Usted acuerda pagarnos y/o pagarle a nuestro contratista independiente cualquier cargo por servicio y cargos adicionales que nuestro contratista independiente cobre como consecuencia de que usted no haya proporcionado acceso al lugar y/o por citas a las que usted no se presentara.

6. Si fuese necesario contar con permisos de construcción o de zonificación, usted es responsable de pagar y/u obtener tales permisos, así como del pago del costo asociado con esos permisos. Cualquier prueba exigida por las autoridades estatales o municipales, incluyendo sin limitación, el cálculo de cargas o la certificación de conductos, no goza de cobertura en virtud de este acuerdo.

7. La decisión de reemplazar artículos en vez de repararlos es exclusivamente nuestra opción. Si decidimos reemplazar un artículo, el reemplazo será el modelo básico que cumpla con todos los estándares de fabricación mínimos pertinentes que mande la ley federal, que lleve a cabo la misma función principal, y cuya capacidad sea comparable con la del artículo cubierto. Siempre que sea posible, el reemplazo se realizará por unidades ensambladas en el país. Haremos esfuerzos razonables para proporcionar artículos de reemplazo con capacidades mecánicas y/o eficiencia similares a las de la unidad original, siempre que estén disponibles. No estamos obligados a proporcionar un artículo del mismo color, tinte, lote, material, tipo o marca exactos. Al momento de reemplazar sistemas o electrodomésticos, nos haremos responsables de la instalación del artículo de reemplazo, pero no del costo de la construcción, las modificaciones, el trabajo de carpintería, o el trabajo de transición que sea necesario para colocar el reemplazo, ni por los costos de mejora o modificación de artículos bajo ninguna circunstancia.

8. Podemos proporcionarle, a nuestro exclusivo criterio, la opción de elegir recibir un crédito de reparación/reemplazo o un pago en efectivo (neto de deducible) en vez de proporcionar una reparación/reemplazo. En esos casos, el monto del crédito será igual al costo aprobado por nosotros para la reparación/reemplazo o el costo real y/o estimado de reparación/reemplazo, el que resulte menor. Si usted escoge un crédito para nuestro contratista independiente, le pagaremos esa cantidad directamente al contratista independiente después de que se haya llevado a cabo el trabajo. Si escoge el pago en efectivo, usted debe proporcionar documentación para demostrar que el artículo en cuestión ha sido comprado, reemplazado o reparado antes de recibir el pago en efectivo. Todos los artículos de reemplazo deben instalarse en la propiedad cubierta que se indica en la Página de Resumen de Cobertura. Si nosotros determinamos que se debe reemplazar un artículo, y usted escoge recibir el pago en efectivo para repararlo, el artículo quedará excluido de toda cobertura posterior en virtud de este acuerdo y de sus renovaciones subsiguientes. **Nosotros estableceremos el monto del costo aprobado de reparación o de reemplazo a nuestro exclusivo criterio.** Nos reservamos el derecho de inspeccionar los artículos que se han reparado y/o los de reemplazo.

9. Nos reservamos el derecho de obtener, por nuestra cuenta en relación al costo, una segunda opinión proporcionada por un contratista independiente antes de determinar la elegibilidad para la cobertura.

IV. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES GENERALES

1. Este Acuerdo no cubrirá ningún tipo de artículo(s) que: no concuerden (sistemas con componentes que tienen clasificaciones de capacidad incompatibles); se hayan modificado del diseño o aplicación originales del fabricante; la Comisión de Seguridad de Productos para el Consumidor o el fabricante hayan determinado, anteriormente o con posterioridad, que son defectuosos, y en relación a los cuales

se haya promulgado o se promulgue un aviso o retiro, o que sea necesario por alguna otra razón debido a una falla causada por el diseño inapropiado del fabricante, el uso de materiales y/o fórmulas inapropiados, el proceso de fabricación o cualquier otro defecto de fabricación; que estén instalados de manera inapropiada; o que estén debajo del cimiento o piso del sótano de la vivienda; o que estén situados fuera del perímetro de los cimientos principales (por ejemplo, fuera de los muros de carga exteriores de la estructura, con la excepción de la unidad de aire acondicionado central y el panel eléctrico principal), o salvo que estén específicamente cubiertos a través de una cobertura opcional contratada para artículos que se encuentran fuera del perímetro principal.

2. Este Acuerdo cubre únicamente las reparaciones y/o los reemplazos originados como consecuencia de fallas mecánicas que pueden atribuirse al uso y desgaste ordinario. Por consiguiente, el Acuerdo no cubre fallas que puedan surgir como consecuencia de otras causas, tales como, sin limitación: abuso, uso inapropiado y/o descuido; rayos; falta de piezas; daños causados por animales, mascotas y/o plagas; interrupciones del suministro eléctrico; sobrecargas eléctricas; incendios; actos fortuitos; daños estructurales y/o de la propiedad; inundaciones; humo; terremotos; daños por congelamiento; accidentes; guerras; actos de terrorismo, explosiones, reacciones, radiación o contaminación radioactiva nucleares; insurrecciones; disturbios; vandalismo; o destrucción intencional de la propiedad. El presente Acuerdo no cubre fallas mecánicas que surjan como consecuencia directa o indirecta de, o que estén causados por, el moho, micotoxinas, hongos, bacterias, virus, condensación, y/o putrefacción húmeda o seca sin importar la fuente, el origen, o la ubicación o cualquier otra causa o suceso que contribuya al mismo tiempo o en cualquier secuencia a la aparición de la falla mecánica.

3. El presente Acuerdo no cubre las mejoras o las modificaciones de los artículos debidas, sin limitación, a las razones siguientes: capacidad (tamaño demasiado grande o pequeño); cambios de dimensiones o diseño; condiciones de presión de agua insuficiente o excesiva; condiciones de capacidad de cableado inadecuada; sobrecarga de circuitos; interrupción del suministro eléctrico y/o sobrecarga eléctrica; incumplimiento del/de los código(s) de construcción; requisitos de zonificación; reglamentos sobre servicios públicos; o la falta de cumplimiento de leyes o normas locales, estatales o federales.

4. Este Acuerdo no cubre ningún costo asociado con la construcción, el trabajo de carpintería u otras modificaciones que sean necesarias como consecuencia de la reparación o reemplazo del equipo existente o de la instalación de un equipo distinto. Este Acuerdo no cubre ningún costo asociado con mejoras o modificaciones necesarias para cumplir con leyes, códigos, normas u ordenanzas federales, estatales, y/o locales. Todos esos costos constituyen su responsabilidad.

5. Compatibilidad operativa con SEER (Índice de Eficiencia de Energía por Temporada): Si decidimos reemplazar un condensador de aire acondicionado o una unidad de bombeo de calor, y resulta necesario realizar una modificación mecánica a la bobina del evaporador para proporcionar compatibilidad operativa, acordamos pagar los costos cubiertos únicamente para uno (1) de los siguientes dispositivos (la determinación queda a nuestro exclusivo criterio): dispositivo de medición de expansión, bobina o acondicionador de aire. El presente Acuerdo no cubre ningún costo asociado con las modificaciones o mejoras requeridas para brindar compatibilidad con el valor, calificación o índice de eficiencia.

6. El presente Acuerdo no cubre: tarifas asociadas con el retiro y/o desecho de sistemas, electrodomésticos y componentes antiguos; así como tampoco ninguna tarifa o costo asociado con la recuperación de freón.

7. Este Acuerdo no cubre: tarifas asociadas con el retiro y/o desecho de materiales peligrosos o tóxicos, o asbesto.

8. Este Acuerdo no cubre la reparación o el reemplazo de sistemas, electrodomésticos o componentes clasificados por el fabricante como de grado comercial.

9. Este Acuerdo no cubre (a) tarifas asociadas con el uso de grúas u otros tipos de equipos elevadores necesarios para reparar artículos o sistemas; ni (b) sistemas o aparatos de control de energía computarizados y electrónicos, o sistemas de control de iluminación y/o electrodomésticos.

10. Este Acuerdo no cubre conductos, con la única excepción de los conductos que están expuestos y a los que se puede acceder con facilidad para reparar fallas mecánicas de sistemas o artículos cubiertos de aire acondicionado o calefacción. El presente Acuerdo no cubre: conductos con aislamiento de asbesto; conductos empotrados en cemento o inaccesibles; conductos estrujados o colapsados; conductos dañados por la humedad, el agua, las plagas y/o animales; aislamientos; registros, rejillas y amortiguadores; conductos subterráneos. La frase conductos inaccesibles hace referencia a los conductos que se utilizan en los sistemas de calefacción central y/o aire acondicionado que no están expuestos y a los que no puede accederse fácilmente para efectuar reemplazos o reparaciones debido a obstáculos de diseño e instalación tales como, sin limitación, particiones permanentes, chimeneas, etc., y conductos empotrados en pisos, paredes o techos.

11. Este Acuerdo no cubre ningún costo en el que se haya incurrido para obtener acceso a un artículo, sistema, electrodoméstico o componente cubierto en situaciones en las cuales no hay capacidad o espacio adecuados para llevar a cabo el trabajo como consecuencia de, sin carácter restrictivo, paredes, pisos, techos, dispositivos instalados de forma permanente, armarios, áreas cubiertas de nieve/hielo, áreas inundadas, o propiedad personal. En caso de que fuese necesario abrir paredes, pisos, o techos, o mover esos dispositivos, armarios o propiedad personal para llevar a cabo un diagnóstico o reparaciones, no nos haremos responsables de la restauración de tales aperturas, artículos, o propiedad. Este Acuerdo no cubre ningún costo asociado con el equipo necesario para obtener acceso o permitir que puedan llevarse a cabo las reparaciones tales como, sin limitación, los andamios.

Home Service Agreement

12. El presente Acuerdo no cubre retrasos o la incapacidad para proporcionar servicios de reparación como consecuencia de, o en relación a, cualquiera de las exclusiones que se indican en este documento; falta de personal para llevar a cabo el trabajo y/o de materiales; o cualquier otro motivo razonable que esté fuera de nuestro control. Este Acuerdo no cubre costos adicionales para obtener acceso o transportar materiales, suministros, o contratistas independientes hasta la propiedad cubierta como consecuencia de la imposibilidad de proporcionar servicios de reparación o la capacidad para proporcionarlos de manera limitada, tales como, sin carácter restrictivo, peajes, la necesidad de utilizar transbordadores o barcas y/o las ubicaciones remotas.
13. Este Acuerdo no cubre daños accesorios, emergentes, especiales, y/o punitivos, y usted acuerda renunciar a todos y cada uno de los reclamos que pudieran presentarse por ese tipo de daños que surjan de y/o estén relacionados con el fallo de cualquier artículo o sistema incluyendo, sin limitaciones, alimentos estropeados, pérdida de ingresos, gastos de vivienda adicionales, y/o cualquier pérdida, daño, costo o gasto que surja o resulte directa o indirectamente de, o esté relacionado de manera alguna con el moho, las micotoxinas, los hongos, las bacterias, los virus, la condensación, la putrefacción húmeda o seca y/u otros tipos de daños a la propiedad.
14. El presente Acuerdo no cubre reparaciones ni el reemplazo de ningún artículo cubierto por otro tipo de seguro o garantía incluyendo, sin limitaciones, las garantías del fabricante, contratista, constructor, distribuidor o vivienda. Nuestra cobertura es secundaria a esos tipos de seguro o garantía.
15. Este Acuerdo no cubre fallas mecánicas cuando el artículo cubierto ha sido reparado, modificado, deshabilitado o ajustado de alguna manera que impida la inspección, diagnóstico y/o reparación de la falla mecánica por parte nuestra o de nuestro(s) contratista(s) independiente(s). Este Acuerdo no cubre fallas mecánicas cuando el artículo o sistema cubierto ha sido alterado, reparado, instalado, o modificado de manera inapropiada, o ha sido dañado durante el transcurso de la remodelación o reparación no autorizada.
16. El presente Acuerdo no cubre el mantenimiento ordinario. Usted tiene la responsabilidad de llevar a cabo todas las tareas de mantenimiento y limpieza ordinarias de los artículos y sistemas cubiertos, según las especificaciones y recomendaciones del fabricante. También tiene la responsabilidad de realizar todas las tareas de mantenimiento ordinario de todas las áreas de una propiedad cubierta que están alrededor de los artículos y/o sistemas cubiertos, para asegurarse de que esos artículos y/o sistemas puedan funcionar de manera apropiada según las especificaciones del fabricante.
17. No nos responsabilizamos por ningún tipo de daño que surja como consecuencia del servicio, la demora en la prestación del servicio, o la falta de provisión del servicio por parte de un contratista independiente. No nos responsabilizamos por los daños accesorios, emergentes, especiales, y/o punitivos, ocasionados por negligencia o cualquier otra causa, y usted acuerda renunciar a todos y cada uno de los reclamos que pudieran presentarse en relación a tales daños que surjan de, resulten de, o estén relacionados con el servicio, la demora en la prestación del servicio, o la falta de provisión del servicio por parte de un contratista independiente incluyendo, sin limitaciones, los daños que se produzcan como consecuencia de la demora en obtener piezas y/o mano de obra, la falla de cualquier equipo utilizado por un contratista independiente, problemas relacionados con la mano de obra, y/o los actos u omisiones negligentes, delictivos y/o ilegales por parte de los contratistas independientes.

V. PROPIEDADES ELEGIBLES PARA LA COBERTURA

1. El presente Acuerdo cubre una residencia unifamiliar, incluyendo un condominio, casa de estilo adosado, o villa utilizada solamente para propósitos residenciales. Las propiedades residenciales multifamiliares que generan rentas, compuestas por más de dos unidades, no son elegibles para la cobertura. Cualquier vivienda utilizada total o parcialmente para propósitos comerciales tales como, sin limitación, una guardería infantil, un hogar de tipo comunitario (5 o más personas sin parentesco mutuo viviendo juntos en la misma casa) o una casa de tipo de fraternidad, hoteles de "habitación y desayuno," una iglesia o una escuela no gozarán de cobertura. A pesar de la exclusión de "hogares de tipo comunitario," este Acuerdo proporciona cobertura bajo una excepción especial para hogares de tipo comunitario con propósitos especiales dedicados a albergar personas con incapacidades mentales y físicas, según la definición de esos términos especificada en la Ley sobre Estadounidenses con Incapacidades (Americans with Disabilities Act) en el Título 42 del Código de Estados Unidos, Sección 12102(2)(A). Las residencias que aparecen en registros históricos incluyendo, sin limitación, el Registro Nacional de Lugares Históricos, no están cubiertas. Ya sea que este Acuerdo cubra o no una unidad de condominio, vivienda móvil, vivienda prefabricada o propiedad multifamiliar (duplex), cualquier reparación y/o reemplazo se limitará a los artículos utilizados exclusivamente por esa unidad, situados en dicha unidad, y a los que se les pueda realizar reparaciones dentro de la mencionada unidad única (a menos que se especifique lo contrario). Los artículos ubicados en áreas de uso común compartidos por unidades sin garantía no están cubiertos por este Acuerdo.
2. Las viviendas móviles construidas dentro de los diez (10) años anteriores a la fecha de entrada en vigencia del Acuerdo son elegibles para la cobertura, siempre que estén instaladas de forma permanente en tierra y que el terreno donde estén situadas sea de su propiedad. Las viviendas móviles/prefabricadas que estén situadas en una división que funciona de manera similar a un condominio, donde se proveen las tareas de mantenimiento, también son elegibles para la cobertura.

VI. CANCELACIÓN

1. Usted puede cancelar el presente Acuerdo dentro de los 30 días posteriores a la fecha de entrada en vigencia de la cobertura para obtener un reembolso completo del precio de contrato abonado, si es que no se ha realizado ningún reclamo. El derecho a cancelar el presente Acuerdo previsto en este párrafo no es transferible. Se añadirá una multa del diez por ciento por mes a todo reembolso solicitado en virtud de este párrafo, incluyendo cualesquiera multas acumuladas, que no se pague o acredite dentro de los 30 días posteriores a la cancelación de este Acuerdo.
2. Usted puede cancelar este Acuerdo dentro de los 30 días posteriores a la fecha de entrada en vigencia, si es que se ha realizado un reclamo, o en cualquier momento posterior, oportunidad en la cual tendrá derecho a recibir un reembolso de las tarifas de contrato pagadas que no se han ganado, basándose en la lista corta de tarifas, menos una tarifa de procesamiento de veinticinco (\$25) dólares, menos el costo de los servicios que puedan haberse proporcionado según lo estipulado en el Acuerdo, en aquellos lugares donde la ley así lo permita. Si el cálculo del reembolso indica que usted nos adeuda dinero por servicios que se le han proporcionado, se le facturará el monto neto adeudado o la tarifa de contrato del período de vigencia anual que no haya pagado, el monto que resulte menor. Le facturaremos cualquier saldo que nos adeude a través del mismo mecanismo utilizado para las facturas a plazos anteriores, o se le facturará de manera directa si no se dispone de ese tipo de mecanismo.
3. Podemos terminar este Acuerdo en forma inmediata por falta de pago, fraudes o declaraciones falsas importantes, previo cumplimiento de cualquier requisito de notificación que corresponda. Si lo rescindimos por fraude o declaraciones falsas importantes, el presente Acuerdo es nulo y le reembolsaremos todas las tarifas de contrato pagadas, si es que no se han realizado reclamos. Si se han realizado reclamos, seguiremos los procedimientos normales de cancelación descritos en esta sección.

VII. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. **ARBITRAJE:** Todos los conflictos, controversias o reclamos de cualquier tipo, que surjan del presente Acuerdo o estén relacionados con el mismo de cualquier forma, incluyendo su negociación, así como los Servicios proporcionados en virtud de este Acuerdo, ya sea basados en el contrato, en agravios, en estatutos o cualquier otra teoría legal o basada en el régimen de "equity" (colectivamente, los "Conflictos"), se resolverán a elección del consumidor por medio de liquidación, de arbitraje definitivo y vinculante o a través de la presentación ante un tribunal de reclamos menores que tenga competencia sobre tales Conflictos. El proceso de arbitraje deberá llevarse a cabo dentro de los límites geográficos del tribunal del distrito federal pertinente donde se ubique la Propiedad Cubierta, o en cualquier otro lugar que ambas partes acuerden mutuamente. Las Normas de Arbitraje Comercial y Procedimientos Suplementarios para conflictos Relacionados con Consumidores de la Asociación Americana de Árbitros (American Arbitrator Association - "AAA") (las "Normas de Arbitraje") vigentes al momento en que una de las partes exige el sometimiento del conflicto a arbitraje regirán el procedimiento de arbitraje y la selección de un árbitro neutral para llevar adelante dicho procedimiento. El árbitro tiene facultades para decidir sobre todos los Conflictos y todas las cuestiones relacionadas con la exigibilidad y el alcance de estas disposiciones sobre Resolución de Conflictos, incluyendo sin carácter restrictivo, la validez, interpretación y aplicabilidad de las mencionadas Disposiciones sobre Resolución de Conflictos. Asimismo, esta transacción implica actos de comercio interestatal, y las presentes disposiciones sobre Resolución de Conflictos se regirán por la Ley Federal de Arbitraje (Federal Arbitration Act) y sus modificaciones (9 USC 1). El arbitraje no puede aplicarse a procedimientos colectivos o por representación, y el árbitro no puede consolidar ningún procedimiento de arbitraje regulado por las presentes Disposiciones para la Resolución de Conflictos con el procedimiento de arbitraje de ninguna otra persona, así como tampoco podrá presidir de ningún otro modo procedimiento colectivo o por representación alguno. En virtud de las Normas de Arbitraje, aunque cada parte tiene la obligación de pagar un determinado cargo administrativo y los honorarios del árbitro, el monto cuyo pago se le puede exigir al consumidor es limitado. Cada una de las partes que participan del proceso de arbitraje es responsable de sufragar los honorarios de su propio abogado, si la parte en cuestión decide ser representada por un abogado.
2. **RENUNCIA A LAS DEMANDAS COLECTIVAS Y JUICIOS POR JURADO:** Cada una de las partes de este Acuerdo puede iniciar un reclamo contra la otra únicamente a título personal y no en carácter de demandante colectivo en cualquier procedimiento colectivo o por representación. Cada una de las partes renuncia a todo derecho que pudiera tener respecto de solicitar la resolución de cualquier Conflicto mediante un juicio por jurado.

VIII. OTRAS CONDICIONES

- 1. Período de validez.** La cobertura en virtud del presente Acuerdo comienza en la fecha de entrada en vigencia que se especifica en el Resumen de Cobertura del Acuerdo. El presente Acuerdo de Servicio para el Hogar expira un (1) año después de la fecha de entrada en vigencia del Acuerdo, a menos que sea renovado.
- 2. Renovación.** El presente Acuerdo se renovará automáticamente a opción de la Compañía de Emisión en aquellas jurisdicciones donde la ley estatal lo permita, por períodos sucesivos de un (1) año, a menos que sea cancelado por usted o por nosotros en conformidad con las disposiciones de cancelación. Se le notificará cualquier modificación en la tarifa y/o la cobertura que pueda producirse con un mínimo de treinta (30) días de anticipación a la expiración del Acuerdo.
- 3. Cesión.** En el caso de cesión o transferencia del título de la propiedad cubierta, el presente Acuerdo puede cederse y/o transferirse a nuestra opción, en las jurisdicciones donde la ley estatal lo permita, y una vez que se haya abonado la tarifa pertinente. Nos reservamos el derecho de cobrar una tarifa de transferencia que no exceda los \$25.
- 4. Facturación a plazos.** En ciertos casos hay posibilidad de que se le permita, a nuestra única y exclusiva discreción, que pague su cobertura a plazos. Si sufriera una falla mecánica cubierta por este Acuerdo en un momento en el que usted adeuda pagos de plazos, ya sea o no que tales pagos estén vencidos o en mora, nos reservamos el derecho de deducir la totalidad o cualquier parte de los montos impagos de la cantidad de la pérdida cubierta por este Acuerdo para ese incidente, o de exigir el pago total de los saldos que aún queden por pagar antes de cubrir la pérdida, según lo juzguemos necesario o conveniente. El hecho de que no ejerzamos tal derecho en una ocasión determinada no deberá interpretarse como una renuncia a esos derechos en otras ocasiones.
- 5. Renuncia.** En caso de que renunciáramos a alguno de nuestros derechos en virtud del presente contrato, esa renuncia no constituirá una renuncia a dichos derechos en el futuro.
- 6. Divulgación.** El precio del Acuerdo incluye la cantidad total de todas las tarifas que deben pagarse, así como los costos de procesamiento y administración de la Compañía de Emisión y de sus agentes, en las jurisdicciones donde la ley lo permite. Cualquier impuesto a las ventas estatal o local que pudiera existir se añadirá al precio del Acuerdo.
- 7. Divisibilidad.** En caso de determinarse que alguna disposición del presente Acuerdo no tiene validez o se torna inexigible, en forma total o parcial, como consecuencia de leyes o normas públicas de algún tipo, todas las demás condiciones y estipulaciones de este Acuerdo permanecerán en plena vigencia.
- 8. Totalidad del Acuerdo.** El presente Acuerdo constituye la totalidad del acuerdo entre las partes que lo celebran con respecto al asunto del que trata, y reemplaza y anula todos los acuerdos anteriores de las partes que lo celebran, ya sean verbales o escritos, con respecto al asunto de que trata. Con excepción de los casos descritos en el presente, se rechazan todas las demás garantías, expresas o implícitas.
- 9. Compañía de Emisión.** El presente Acuerdo es emitido por HomeSure Services, Inc., excepto en los siguientes estados, donde es emitido por la entidad identificada: en Alabama, Arizona, Florida, Illinois, Iowa, Louisiana, Massachusetts, Nevada, Nuevo Hampshire, Nuevo México, Nueva York, Carolina del Norte, Oklahoma, Carolina del Sur, Texas, Utah, Vermont, Washington, Wisconsin y Wyoming por HomeSure of America, Inc.; en California por HomeSure Protection of California, Inc.; y en Virginia y Oregón por HomeSure of Virginia, Inc. Los servicios son proporcionados por tenderos/contratistas independientes OR CCB# 202158.
- 10. Oficina corporativa/administrativa.** 1625 NW 136th Avenue, Suite 200, Fort Lauderdale, FL 33323; 954-835-1900

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD DE LAS COMPAÑÍAS DE HOMESURE

Cross Country Home Services, Inc. ha recibido el Sello de Privacidad TRUSTe, lo cual significa que se ha verificado que sus políticas y prácticas de privacidad cumplan con los requisitos del programa TRUSTe, incluyendo la transparencia, la rendición de cuentas y la opción respecto de la recopilación y el uso de su información personal. El programa TRUSTe comprende la información recopilada a través de nuestros sitios web. La misión de TRUSTe, en su carácter de tercero independiente, reside en agilizar la confianza en línea entre los consumidores y las organizaciones a nivel global, a través de su marca de confianza y privacidad y sus soluciones de confianza innovadoras y líderes en el mercado.



¿POR QUÉ?

Algunas compañías, como **CCHS**, escogen la forma en que comparten su información personal. La legislación federal les concede a los consumidores el derecho a limitar ciertos aspectos, aunque no la totalidad, del proceso de divulgación de la información. La ley federal también nos exige informarle de qué forma recopilamos, compartimos y protegemos su información personal.

¿QUÉ?

Los tipos de información personal que recopilamos y compartimos dependen del producto o servicio que usted contrate con nosotros. Este tipo de información puede incluir:

- Dirección, número telefónico y dirección de correo electrónico
- Historial de transacciones de la cuenta y de las compras
- La fecha y hora en que usted nos contactó, la naturaleza de su consulta, así como información relacionada, cuando accede a nuestro sitio web
- Información de tarjetas de crédito, número de préstamo o datos sobre pagos ACH

Una vez que usted **deja de ser** cliente nuestro, continuamos protegiendo su información tal como se describe en el presente aviso.

Retención de datos: Nosotros conservaremos su información durante todo el tiempo en que su cuenta esté activa, o durante el período que se estime necesario para proporcionarle servicios. Si usted desea cancelar su cuenta o solicitar que ya no usemos su información para proporcionarle servicios, comuníquese con nosotros a la dirección compliance@cchs.com. Conservaremos y utilizaremos su información según sea necesario para cumplir con nuestras obligaciones legales, resolver conflictos y exigir nuestros acuerdos.

Para propósitos de Control de Calidad, tanto las llamadas de servicio entrantes como salientes pueden ser grabadas.

Para realizar consultas o para no recibir mensajes

Si usted desea realizar consultas generales acerca de esta política o solicitar que no se le envíen comunicaciones, por favor llame al 1-877-248-6683 o comuníquese a la dirección compliance@cchs.com. Para desactivar por completo su cuenta, llame Cross Country Home Services..

Para leer la política de privacidad completa, visite el sitio www.CCHS.com