



a suspensión o discontinuidad en caso que cualquiera de las cuentas siga en estado de mora, y Charter podría aplicar cualquier fondo que reciba de Ti primero a dicha cuenta(s) morosa(s). Si deseas continuar un Servicio después de cualquier suspensión, podrás estar sujeto a cargos por reconexión. Si deseas continuar un Servicio después de terminado un Servicio, Charter podría aplicar un cargo por instalación y/o cargo por activación de servicio. Estos cargos son adicionales a cualquier cargo por pago tardío y otras tarifas. En caso que se requiriera de servicios de colección, Charter podría aplicar un cargo adicional por colección.

CARGOS POR PAGOS TARDIOS: Si tu cuenta está en estado de mora por 30 días, un mensaje recordatorio será incluido con tu factura mensual. Si tu factura sigue sin ser pagada, se podrían aplicar cargos adicionales por mora a tu balance no pagado, y aplicarán las tarifas de Charter vigentes en ese momento. Tus Servicios podrían ser desconectados si tu cuenta sigue sin ser pagada. Puedes evitar cargos por mora pagando tu cuenta mensual sin atrasos. Cualquier tarifa aplicada por mora no es considerada como interés por servicio de crédito, cargos por financiación o penalidades. Charter espera que pagues por los Servicios de manera puntual, y Charter no extiende créditos a sus clientes.

PAGOS CON CHEQUES; SIN FONDOS SUFICIENTES: Si pagas con un cheque, Tu autorizas a Charter a recolectar dichos pagos en forma electrónica. Tu no podrás corregir o modificar este Acuerdo con cualquier enmienda restrictiva (como "pagado en su totalidad"), renuncia, u otra declaración en el cheque o en forma adjunta, u otros pagos aceptados por Charter; todas estas anotaciones no tendrán validez legal. Si el banco o institución financiera que emitió tu tarjeta rechaza el pago por falta de fondos, cuentas cerradas o no autorizadas, o cualquier otra razón, se te aplicará un cargo por falta de fondos (tal como se describe en la tarjeta de tarifas del Servicio de Video que aplique) por cada instancia en que dicho pago sea denegado. Tu aquí autorizas a Charter a recolectar electrónicamente cualquier pago rechazado y los cargos por falta de fondos de cualquiera de las cuentas indicadas. Adicionalmente, Tu Servicio podría ser suspendido y/o terminado. Este cargo es adicional a cualquier cargo Tu institución financiera podría aplicar. Si el pago fuese inicialmente rechazado, Charter o agentes autorizados podrían tratar de recolectar el pago en múltiples ocasiones adicionales por hasta treinta (30) días después del primer intento. Tu serás responsable por cualquier cargo incurrido cuando se necesite de terceros para procesar Tu pago a Charter.

CANCELACION DEL SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE: Puedes cancelar Tu Servicio en persona en una oficina local de Charter, enviando una notificación escrita o llamando por teléfono. Si tienes un contrato por cierta cantidad de tiempo y estás solicitando la cancelación de este acuerdo antes de finalizado el período contractual del mismo, Charter se reserva el derecho de aplicar un cargo por cancelación prematura.

CANCELACION DEL SERVICIO/CUENTA DESCONECTADA: Charter se reserva el derecho de cancelar Tu servicio debido a un estado de mora o uso indebido del Servicio. Charter hará esfuerzos en la medida de lo razonable (esto podrá incluir notificaciones por escrito, llamadas telefónicas, mensajes de texto, email, mensajes de Internet, etc.) para contactarte acerca de la suspensión pendiente o desconexión que resulte de un saldo no pagado. En el caso improbable de que Tu cuenta haya sido desconectada por falta de pago, podrás ser responsable por todos los cargos de reconexión, saldos vencidos y el primer mes de servicio por adelantado, y todos los cargos prorrateados. Si Tu cuenta se mantiene en estado de mora, podría ser derivada a una agencia de cobranzas y Tu reporte de crédito podría ser afectado negativamente. Si Tu servicio es cancelado antes de finalizar Tu período contractual, Charter se reserva el derecho de aplicar un cargo por cancelación prematura.

Una vez finalizada la cancelación, Charter podría agregar cargos adicionales sobre los saldos pendientes, y se reserva cualquier otro y todos los derechos que tenga bajo los términos y condiciones del acuerdo de servicio que el cliente mantiene con Charter y además bajo las leyes correspondientes con respecto a la facturación por servicio y Equipos no reintegrados. El costo de reemplazo de cualquier Equipo no reintegrado será incluido en la cuenta del cliente y aparecerá en el próximo estado de cuenta disponible. En el caso que el Equipo haya sido destruido, dañado, extraviado o robado, o no reintegrado a Charter dentro de los diez (10) días de cancelado el Servicio, el cliente será responsable ante Charter por los cargos correspondientes por arrendamiento, y/o cargos por Equipos no reintegrados como esté establecido en la tarjeta de tarifas de Charter vigente en ese momento. Asimismo, el cliente entiende y acepta que Charter se reserva el derecho de cargar la tarjeta de crédito del cliente, cuyos datos mantiene en sus archivos, en el momento de la cancelación del Servicio, con el monto por cargos de arrendamiento, cualquier saldo pendiente y/o cargos por cualquier Equipo no reintegrado, en conformidad con las leyes pertinentes.

INTERRUPCION DEL SERVICIO: Deberás avisarle a Charter lo antes posible si estás teniendo cualquier tipo de interrupción en Tu servicio. Charter hará los esfuerzos necesarios por responder a un corte completo del Servicio del cliente, dentro de las 24 horas que dicho corte haya sido reportado, excepto en situaciones fuera de nuestro control. En ninguna circunstancia Charter será responsable por cualquier falla o interrupción de la programación o Servicio de Cable que sea resultado en parte o en su totalidad de circunstancias fuera del control de Charter. Sujeto a los requerimientos de la ley que corresponda, Charter otorgará crédito por interrupciones que apliquen. Para clientes de VT, Charter proveerá un crédito a los cargos por servicio que será proporcional, mensual, basado en cálculos por día,

a cada cliente que le informe a Charter de una interrupción de servicio que dure por 24 horas consecutivas (que se mide desde el momento en que el cliente reporte la interrupción de servicio). Para clientes de NY, Charter proveerá al cliente que notifique a Charter de una interrupción de servicio, un crédito de una treintava parte de los cargos por servicios recurrentes mensuales, por cualquier interrupción de servicio que dure más de cuatro horas durante cualquier período de 24 horas (que se mide desde el momento en que el cliente reporte la interrupción de servicio). De la manera en que lo exijan las leyes correspondientes y por solicitud del Cliente, Charter deberá proveer al Cliente con el crédito apropiado por los eventos que califiquen.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Charter procura resolver cualquier queja relacionada con su Servicio de la manera más rápida posible. Charter Communications tiene oficinas y personal de mantenimiento entrenado para responder a Tus pedidos de manera puntual, y personal técnico que será enviado según sea necesario. Si tienes una queja no resuelta en relación a la calidad de Tu servicio, malfuncionamiento de Tu equipo, o problemas similares, por favor comunícale con la oficina de Servicio al Cliente de Charter al 888-438-2427, la cual está disponible para Ti las 24 horas del día. Si una queja sigue sin ser resuelta podrás escribir una breve explicación de la misma y los pasos que has tomado al respecto, y enviarla a la oficina corporativa a, Charter, Attention: Customer Complaint, 2 Digital Place, 4th floor, Simpsonville, SC 29681. Durante el periodo de la disputa, no cancelaremos el servicio siempre y cuando pagues la porción no disputada de cualquier cuenta adeudada o cuenta futura.

Si tu queja sigue sin ser resuelta, los gobiernos locales designan a personas, concejales, juntas, comités o comisiones para ayudar a resolver quejas y garantizar el cumplimiento de todas las leyes y reglamentaciones. Por favor consulta con la autoridad de la franquicia local indicada en el reverso de tu estado de cuenta. Si resides en uno de los siguientes estados, puedes contactar a la agencia estatal que corresponda al estado en el que resides. Por ejemplo:

- Los clientes de Carolina del Norte pueden solicitar ayuda a la División de Protección al Consumidor de la Oficina del Fiscal General del Estado de Carolina del Norte en www.ncdoj.com/cable.
- Los clientes de Vermont pueden solicitar ayuda a través de la línea de ayuda al consumidor del Departamento de Servicio Público y presentar una queja relacionada con la facturación, la calidad del servicio, la programación de acceso PEG u otros asuntos, llamando al 1-800-622-4496 o escribiendo a 112 State Street, Montpelier, VT 05620-2601. Este servicio está disponible de lunes a viernes, de 7:45 a.m. a 4:30 p.m., excepto los días festivos. El número TTY/TDD es 1-800-734-8390. Pueden enviarse comentarios a la Junta de Servicio Público, llamando al teléfono 1-802-828-2358 o escribiendo a 112 State Street, Montpelier, VT 05620-2601.
- Los clientes de Michigan pueden pedir ayuda a la Comisión de Servicios Públicos de Michigan, al teléfono 1-800-292-9555 o en www.michigan.gov/mpsc.
- Los clientes de Connecticut pueden solicitar ayuda adicional a la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (PURA), de Connecticut, en 10 Franklin Square, New Britain, CT 06051, o llamar a esa oficina al 1-800-782-3782.

ROBO DE SERVICIO

Toda persona que ilegalmente intercepte o reciba comunicaciones provistas a través de un sistema de cable o que interfiera con el equipo de cable, viola la ley Federal Communications Act tal como fue enmendada. [Ver 47 U.S.C. §553]. Esto incluye el robo de audio, video, información de texto, u otro servicio, incluyendo información transmitida desde o hacia un cliente a través de un sistema con capacidad interactiva. El robo de servicio de cable también puede suceder cuando un individuo sigue recibiendo la señal de cable de Charter después de la cancelación del Servicio. Aquellos a quienes se los encuentre culpables de robo de cable están sujetos a sanciones civiles y criminales, que podrían incluir multas substanciales y/o tiempo en prisión. Estas prohibiciones aplican a fabricantes, proveedores y usuarios de dispositivos de cable no autorizados.

Para contactar a Charter llama al 1-888-GET CHARTER (1-888-438-2427) o visita www.charter.com

Charter
COMMUNICATIONS

X63833

Anuncio Anual al Consumidor 2015

Charter Communications® (Charter) aprecia que te hayas suscrito a nuestro servicio de televisión por cable. A continuación delineamos información esencial para asegurarnos que entiendas nuestros productos y los términos de servicio. Por favor ten en cuenta que los servicios mencionados en este anuncio podrían no estar disponibles en todas las áreas de servicio de Charter, y que algunas de las pólizas, procedimientos, servicios aquí mencionados no aplican a todos los clientes de los servicios de video de Charter Business (podrían haber excepciones según el tipo de producto). Si tienes preguntas acerca de este anuncio o acerca de los servicios de video u otros servicios o pólizas de Charter, por favor comunícale con la oficina de Servicio al Cliente de Charter o visita nuestra página Web, www.charter.com. También podrás tener acceso a videos, guías del usuario, pasos para solucionar problemas, y preguntas frecuentes acerca de los productos y servicios de Charter en www.charter.com/support.

VISION RESUMEN DE LOS SERVICIOS DE TV DE CHARTER

SERVICIO BASICO: (Disponibilidad de Nivel Básico) El Servicio de Nivel Básico, donde esté disponible, es el nivel más reducido de servicio de video. El Servicio Básico incluye estaciones de transmisión fuera del aire y podría incluir canales públicos, educativos y del gobierno exigidos por la franquicia. Dicha programación varía según la comunidad y está sujeta a cambios en cualquier momento, según las leyes correspondientes. De acuerdo a la ley federal, los clientes del servicio de cable deben suscribirse al Servicio Básico para poder suscribirse a cualquier otro servicio de video por cable.

OTROS SERVICIOS OPCIONALES: Donde estén disponibles, los siguientes son niveles de servicios opcionales que van más allá del Servicio Básico: Servicio Expandido, paquetes y niveles de servicio Digital de TV de Charter, Canales Premium, Receptores Digitales, Servicios Interactivos Integrados y Control Remoto, equipo HD, servicio de DVR, Internet y Teléfono.

PROGRAMACION: Puedes ver los precios, la programación de los canales y servicios adicionales disponibles en tu área, en www.charter.com. Se requiere un receptor digital o CableCARD emitido por Charter para ver la programación de canales en mercados completamente digitales. Se requiere un receptor digital emitido por Charter para ver programación PPV y On Demand (donde esté disponible). Se requiere equipo capacitado para HD para ver programación HD (donde esté disponible). Es posible que no toda la programación esté disponible para clientes con CableCARD. Charter recibe programación de diversas cadenas de radiodifusión y cable. Charter no es responsable por el contenido o el horario de la programación transmitida. Por favor comunícale directamente con las cadenas de cable o radiodifusión específicas si tienes quejas o preguntas acerca de la programación.

PAY-PER-VIEW Y ON DEMAND: Cuando estén disponibles, las opciones Pay-Per-View y On Demand son solamente para uso privado, en el hogar, no para establecimientos comerciales de acceso público. Para ordenar uno de estos servicios, tu cuenta debe estar al día. Los suscritores con receptores digitales pueden ordenar estos servicios usando el control remoto de Charter. Para prevenir el uso no autorizado en tu hogar, tienes la responsabilidad de establecer un número de identificación personal PIN, configurar el bloqueo de programas y la preferencia de ratings. Charter no otorgará crédito en las siguientes circunstancias: 1) uso no autorizado, 2) si grabas un evento o película Pay-Per-View y no estás presente para controlar la grabación, 3) si no llamas a reportar problemas de recepción durante la transmisión de la película o evento ordenado, 4) o si no llamas para reportar que no recibiste la película que ordenaste, mientras esa película está siendo transmitida.

CABLEADO INTERIOR: Charter ofrece un Plan de mantenimiento de cables como servicio opcional. Al Plan de mantenimiento de cables se aplican ciertas limitaciones, como la exclusión de reparaciones en cableado de alarmas/cables eléctricos/paño trenzado, los daños o el maltrato provocados por el cliente y otras alteraciones en el equipo de Charter. Comunícale con Charter para más información acerca del Plan de Mantenimiento de Cable. Para instalaciones nuevas y ya existentes en inmuebles individuales, una vez instalado, el cableado dentro del predio de Tu residencia deberá convertirse en parte de la propiedad. Si un individuo que no es parte de Charter hace la instalación del cableado dentro de tu hogar, o si la haces tú mismo, serás responsable de asegurarte que el cableado no interfiera con la operación normal del sistema de cable y que cumpla con todas las regulaciones federales, incluyendo la protección al escape de señal.

COMPATIBILIDAD CON DEL CABLE: En un sistema de cable "completamente digital", todos los canales están protegidos y se requiere un receptor digital de Charter en cada equipo de televisión para recibir la programación de TV. Se requiere un receptor digital de Charter para recibir las señales protegidas específicas de la suscripción, que solamente se entregan a aquellos clientes que los han seleccionado como parte de su paquete de servicios. Estos normalmente incluyen, entre otros, los paquetes de programación digital, canales



premium, Pay-Per-View, On Demand y la guía de programación en pantalla. CableCARD es un dispositivo adicional del tamaño aproximado de una tarjeta de crédito, disponible en puntos de ventas, diseñado para proporcionar algunas funcionalidades disponibles con un receptor digital de Charter (o sea, ver los canales digitales por cable que estén protegidos, sin usar un receptor) si se utiliza un equipo de televisión o un receptor digital aprobado que sea compatible. CableCARD no proporcionará todos los servicios (incluidos, entre otros, los servicios de comunicación bidireccional tales como la guía de programación en pantalla, On Demand, la opción de pedido en pantalla de Pay-Per-View). En los sistemas de cable que no sean "completamente digital", los equipos de televisión preparados para usar con cable pueden conectarse directamente al sistema de cable y recibirán las señales analógicas presentes en el sistema, sin utilizar un receptor digital (normalmente la mayoría, aunque no todos, los canales Limited Basic). Un receptor digital funciona como un sintonizador/decodificador que recibe la señal de cable seleccionada por el cliente y la convierte a un formato que pueda recibir el equipo de televisión o el dispositivo del cliente. Esta señal convertida usualmente aparece en la entrada de TV a la que se ha conectado el receptor digital (por ejemplo, HDMI1, HDMI2). Algunos receptores digitales también cuentan con salidas de video y de sonido, que pueden conectarse a los entradas de video y de sonido de otros dispositivos como reproductores de DVD o consolas de juego. Para operar tu equipo de televisión luego de conectarlo a un receptor digital emitido por Charter, utiliza el control remoto de tu televisión (no el de Charter) para sintonizarlo en el canal de TV correspondiente, según se requiera. Los equipos de TV más antiguos deben sintonizarse en el canal 3 o el 4. Luego, utiliza el control remoto de Charter para seleccionar los canales que desees ver. Para garantizar un funcionamiento fiable, confirma que el receptor esté enchufado en una toma de corriente no conmutada que no esté controlada por un conmutador de luz y que las conexiones de la parte posterior sean firmes. La falta de electricidad del receptor puede provocar una pérdida temporal del servicio de televisión por cable. Los puentes de cable, los separadores de señal, los amplificadores o conmutadores A/B pueden provocar una degradación en la señal si no cumplen los estándares de Charter. Comunícate con nosotros si necesitas ayuda para conectar equipos adicionales en la red de tu hogar, o visita www.charter.com/support.

CONTROL REMOTOS COMPATIBLES: Charter utiliza receptores digitales que funcionan con control remoto de tipo universal. Charter puede proporcionar un control remoto universal o en las tiendas minoristas se pueden encontrar una diversidad de modelos. Algunos ejemplos de modelos son: Sony RMVLZ620, RCA RCRPS06 y Logitech Harmony 650. Los fabricantes de aparatos de control remoto actualizan periódicamente sus productos, por lo que es posible que los modelos antes mencionados no estén disponibles. Si tienes dudas sobre la compatibilidad de tu control remoto, comunícate con el fabricante del control remoto o con Charter.

INSTALACION DE TU VCR Y DVD: La instalación de tu VCR o DVD puede realizarse a través de una variedad de métodos, dependiendo de tus requerimientos para ver y grabar programas. Si necesitas asistencia, un empleado de Charter te ayudará a entender como hacer que tu DVD/VCR y servicio de cable sean componentes de entretenimiento compatibles.

EQUIPOS ESPECIALES: Interruptores Divisores - Este interruptor es instalado en el lado de entrada del receptor para permitir que las señales se deriven del receptor y se envíen directamente a tu televisor, DVD o VCR. Esto permitirá la grabación y visualización simultánea de distintos programas no protegidos, la grabación consecutiva de programación no protegida en distintos canales, y el uso de la función de imagen en imagen de canales no protegidos. Este interruptor podría ser parte de tu receptor o podría ser un dispositivo separado.

Equipo de Amplificación - Por requerimiento Federal, Charter Communications está obligado a transmitir una señal mínima a cada aparato de televisión. La red de Charter Communications está diseñada para proporcionar la señal requerida hasta para un total de cuatro dispositivos por hogar. Por ejemplo, si se conectan más de cuatro dispositivos a la red del hogar, se podría requerir de un dispositivo de amplificación de señal, y podría ser vendido al respectivo cliente. Charter instalará el dispositivo de amplificación.

CONTROLES PARENTALES

La función de Control parental está disponible para evitar que los niños vean cierta programación. Puedes limitar canales mediante el Control parental bloqueando el número de un canal y/o la clasificación de un programa en el receptor digital. El manual de iniciación provisto con el Servicio de Cable incluye instrucciones de cómo implementar y monitorear la función de Control parental. Si llegaras a desactivar la función de Control parental, aunque sea para un sólo canal o evento, esto desactivará la función en todos los otros programas que hayas previamente bloqueado. Por consiguiente, tendrás que reactivar el Control parental para nuevamente bloquear los programas que elijas. Si no usas un receptor de Charter, puedes dejarnos saber y solicitar un filtro especial para prevenir la recepción de ciertos canales.

PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO

SOLICITUD DE CONEXIÓN/DEPOSITO: La solicitud de conexión puede hacerse en la oficina local de Charter, a través del Internet en www.charter.com, o por correo o teléfono. Los clientes serán informados de los cargos por instalación y el monto a pagar por adelantado que corresponda. Tu autorizas a Charter a que haga investigaciones respecto a tu historial de crédito y que reciba información respecto al mismo, incluyendo tu reporte de crédito de terceros; a ingresar esta información a tus archivos y a divulgar esta información respecto a ti a terceros que correspondan, y con propósitos comerciales razonables. Dependiendo del resultado de la evaluación de crédito, se podría requerir al cliente que haga un pago por adelantado que corresponda (basado en el pedido de servicio) como condición de servicio y podrían aplicar restricciones correspondientes al servicio. Una persona mayor de dieciocho (18) años que tenga identificación por el gobierno emitida con foto, deberá estar presente durante cualquier instalación o reparación del Servicio de televisión por cable. Charter requiere a sus empleados que muestren su identificación durante las visitas al lugar donde se provee servicio a un cliente. Salvo que se especifique de otra manera, el ciclo de facturación comienza a partir de la fecha de la instalación física.

EQUIPO DE CHARTER: Charter se encargará de reparar y/o reemplazar cualquier componente defectuoso que hubiera, mientras que dicha reparación no sea como causa del uso incorrecto u otro uso o manipulación inapropiada por parte Tuya. Charter tendrá el derecho de suponer que ha habido mal uso u otra operación o manejo inapropiado por parte Tuya en caso que Tu solicites reparaciones o reemplazos más de dos veces en cualquier período de doce (12) meses, o más de tres veces en cualquier período de veinticuatro (24) meses, y no tendrá ninguna obligación de cumplir con dicho pedido o reemplazo. Charter no es responsable del mantenimiento o reparación de equipo provisto por el Cliente, incluyendo pero sin limitarse a teléfonos, computadoras, modems, o cualquier otro equipo relacionado y perteneciente al Cliente. Podrían aplicar cargos por servicio al enviar un técnico, si es que hubiera daños al Equipo de Charter como resultado del uso negligente o abuso, o si se descubre que el problema no es culpa del sistema o Equipo de Charter. Charter no da garantías, con relación al Equipo o Servicio provisto por Charter o con relación a la compatibilidad del Equipo con cualquier equipo provisto por el Cliente. Tu eres responsable por cualquier maltrato al Equipo de Charter, al Servicio, o cualquier servicio de terceros al cual te hayas inscrito, aun cuando dicho maltrato haya sido cometido por un amigo, miembro de la familia, huésped, empleado u otro Cliente con acceso a tu cuenta. Tu estás de acuerdo en mantener la seguridad y confidencialidad de tus cuentas y claves secretas, o credenciales similares que te permitan el acceso al Servicio de Cable. También estás de acuerdo en no divulgar dichas credenciales a terceros. El Equipo, Servicio o servicios de terceros no deberá ser usado para violar la seguridad de otros usuarios o tratar de obtener acceso a la computadora, software o data de otra persona, sin el conocimiento o consentimiento de dicha persona.

EL EQUIPO ES ENTREGADO EN EL "ESTADO EN QUE ESTA", Y CHARTER ESPECIFICAMENTE AQUÍ DENIEGA CUALQUIER Y TODAS GARANTIAS EXPRESAS O IMPLICITAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOSE A GARANTIAS IMPLICITAS DE COMERCIALIZACION, NO INFRACCION, TITULO Y APLICACION PARA UN PROPOSITO ESPECIFICO. CHARTER NO SERA RESPONSABLE POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, CONSECUENTE, EJEMPLAR, ESPECIAL, ACCIDENTAL O PUNITIVO (INCLUYENDO PERO SIN LIMITARSE A LA PERDIDA DE NEGOCIOS, INGRESOS, GANANCIAS, O BUENA VOLUNTAD) QUE RESULTE DEL USO, DESPLIEGUE, Y/O FUNCIONALIDAD DE SU EQUIPO.

Toda la obligación de Charter y todo Tu recurso con respecto a cualquier responsabilidad o daño causado por Tu uso o desempeño del Equipo de Charter, será un reembolso de pagos que hayas realizado por dicho Equipo durante el mes/ciclo de facturación anterior. No deberás usar el Equipo o Servicio de Charter para actividades ilegales o inapropiadas, o participar en cualquier actividad ilegal o inapropiada durante el curso de la transacción con Charter.

PROPIEDAD DEL CLIENTE: Charter no asume responsabilidad y no deberá tener responsabilidad por la condición o reparación de ningún equipo y/o software provisto por el Cliente. Tu eres responsable por la reparación y mantenimiento del equipo y/o software provisto por el Cliente. Charter no es responsable por cualquier pérdida o daño al Servicio de Charter que haya sido resultado, en parte o en su totalidad, del mal funcionamiento, defecto u otro motivo causado por el equipo y/o software provisto por el Cliente. A pesar de cualquier cosa que indique lo contrario, Tu estás de acuerdo en permitirle a Charter y nuestros agentes el derecho de (A) instalar equipos en, (B) enviar descargas de programas a, y (C) instalar, configurar, mantener, inspeccionar o mejorar el equipo provisto por el Cliente dentro de la medida de lo necesario para proveer el Servicio. Tu garantizas que Tu eres, ya sea, el dueño de dicho equipo o que Tu tienes la autoridad para darle a Charter acceso al mismo.

CAUIDO DE LA PROPIEDAD Y SERVICIO: Tu estás de acuerdo en que ni Tu ni otra persona (excepto personal autorizado por Charter) (A) abrirá, manipulará el servicio, alterará el Equipo; y, (B) retirará o reubicará cualquier Equipo de la dirección donde inicialmente se instaló el servicio. Cualquier alteración, manipulación, retiro, etc., o el uso del Equipo en una manera que permite la recepción no autorizada de Servicios o la recepción de Servicios a una cantidad no autorizada de enchufes o localidades no autorizadas, constituye robo de servicio y está prohibido. A pesar de lo previamente mencionado, una vez recibido un

pedido realizado por Ti, Charter reubicará el Equipo de Charter dentro de tu hogar, en un horario que haya sido mutuamente acordado por Ti y Charter. Podrías incurrir en cargos por dicha reubicación y deberías consultar la lista de tarifas y cargos de Charter vigente en ese momento, antes de solicitar dicha reubicación. Si te mudas fuera del área de servicio de Charter, deberás notificarle a Charter que este Acuerdo deberá ser cancelado y todos los equipos de Charter deberán ser regresados inmediatamente.

LLAMADAS DE SERVICIO: Si tienes un problema técnico relacionado con el sistema de cable, no se te cobrará por la visita del técnico, si es que el problema está asociado con la planta de cable que es mantenida por Charter. En todos los otros casos, y en circunstancias donde el problema es resultado de alteraciones no autorizadas del cable o abuso de los Equipos de Charter, podría aplicar un cargo por el servicio.

CAMBIOS DE LA COMPAÑIA EN RELACION A LOS SERVICIO Y CARGOS: Todo el contenido de la programación, servicios, equipo y tarifas están sujetos a cambios de acuerdo a las leyes que apliquen. Tal como lo requiera la ley, una vez que se notifique de cambios a los niveles de servicio de Charter o del incremento de una tarifa, Tu podrías elegir dentro de los 30 días, disminuir el nivel de servicio que recibes, sin costo adicional. De lo contrario, los cambios que Tu hagas a los Servicios que Tu recibes podrían dar como resultado la disminución, aumento, o cambio en los cargos por servicio. Por favor contacta a Charter si tienes preguntas.

PROCEDIMIENTOS DE FACTURACION

ESTADO DE CUENTAS: Estados de cuentas en Braille o con letras impresas en formatos grandes están disponibles si son solicitados, y pueden ser provistos dentro de los 30 días después que Charter reciba la solicitud. Para solicitar estas opciones de estados de cuenta, contacta al departamento de Facturación y Servicio al Cliente de Charter al 1-888-438-2427.

CARGOS POR TRAMITES: Podrían aplicar cargos adicionales si se requiriera la asistencia de un Representante de Servicio al Cliente para tramitar un pago.

CORRESPONDENCIA: No envíes correspondencia junto con tu estado de cuentas y pagos. Por favor contacta a la oficina de Servicio al Cliente de Charter si necesitas asistencia adicional.

POLITICA DE REEMBOLSO DE CHARTER/GARANTIA DE 30 DIAS: Los Clientes nuevos (quienes no hayan sido clientes de Charter 30 días antes de la suscripción) califican para recibir reembolso/credito por todos los niveles de Servicio si no estuvieran satisfechos con el servicio. Los Clientes actuales que añadan un nuevo nivel de suscripción al Servicio califican para recibir reembolso/credito solamente por esos Servicios recientemente añadidos. Dicho reembolso es válido para clientes que pagan por su primer mes de servicio nuevo o incrementado, por Servicios mensuales recurrentes con suscripción. Pay-Per-View y otras compras no recurrentes no tienen reembolso. Hay un límite de un reembolso o crédito por hogar. Los reembolsos/creditos serán otorgados solamente cuando Charter reciba un pedido de cancelación de Servicio dentro de los 45 días de la instalación de Servicio (30 días de suscripción al Servicio, y 15 días de periodo de gracia para presentar tu pedido formal de reembolso/credito). Cualquier equipo asociado con la suscripción nueva debe ser regresado antes que el reembolso/credito pueda ser emitido. Cualquier impuesto estatal, tarifas de la franquicia y otras tarifas o cargos que podrían aplicar son Tu responsabilidad y no serán reembolsados o acreditados. Podrían aplicar cargos por instalación, para instalaciones complicadas o con más de un enchufe. Podrían aplicar otras restricciones por cualquier oferta.

PAGO DE CARGOS: Se te facturará mensualmente por adelantado por los Servicios que recibirás, además de cargos prorrateados por períodos no facturados previamente si es que fuera necesario. Se te facturará mensualmente por Pay Per View, On Demand y otros Servicios ordenados, donde los cargos son basados en el uso real o por órdenes realizadas durante el mes previo. Deberás pagar todos los cargos mensuales y todas las tarifas e impuestos que apliquen, tal como se describe en la factura mensual de Charter. El pago se vence en la fecha de vencimiento y se convierte en moroso en tu próximo ciclo de facturación. La fecha en la cual una factura se convierte en morosa varía en cada comunidad dependiendo de las leyes que apliquen.

Sujeto a la Política de Reembolso de Charter y la Garantía de 30 Días para Clientes nuevos, el Cliente deberá ser responsable por el monto total de los cargos mensuales por aquellos Servicios que son ofrecidos con suscripción mensual y a los cuales el Cliente está suscrito, sin importar si el Cliente cancela dichos Servicios mensuales antes de la conclusión de la respectiva suscripción mensual.

Deberás notificar a Charter de cualquier cargo que quieras disputar en tu cuenta dentro de los treinta (30) días de recibida la factura, o más de treinta (30) días según la ley lo requiera. La falta de pago de los cargos facturados (incluyendo rechazo de cheques personales por falta de fondos) podría dar como resultado la discontinuidad del Servicio, la remoción de todo el Equipo de Charter (como se describe a continuación) y/o imposición de cargos por pagos tardíos o servicios. Si tienes más de una cuenta (de negocios y/o residencial) de Charter, todos los Servicios provistos por Charter en todos los inmuebles están sujetos