

Aviso anual para clientes 2019

Este Aviso anual para clientes ofrece una descripción general e información pertinente sobre los servicios de televisión por cable que ofrece Spectrum. Si desea obtener más información acerca de los servicios, incluidos los términos y condiciones de servicio de Spectrum, visite espanol.Spectrum.com/policies/terms-of-service. La información que se proporciona en este aviso no modifica ni sustituye ninguna disposición incluida en estos términos y condiciones de servicio de Spectrum ni ningún otro acuerdo entre Spectrum y el cliente. Los clientes que reciben el servicio a través de un acuerdo comercial o empresarial están sujetos a distintos procedimientos o políticas.

Los términos y condiciones del servicio contienen una disposición de arbitraje vinculante a la que se encuentran sujetos todos los clientes, que se aplica a todos los servicios, y que está disponible en espanol.Spectrum.com/policies/terms-of-service.

INFORMACIÓN ADICIONAL, LISTAS DE CANALES Y TARIFAS DE SPECTRUM

Puede ver la lista de canales y precios disponible para su área en espanol.Spectrum.com/Ratecard y Spectrum.com/canales. Si tiene alguna pregunta acerca de este aviso o desea recibir una copia impresa de la lista de canales o precios, llame al Servicio al Cliente de Spectrum al 855-757-7328. (Desde Hawái, llame al 643-2100 si es cliente residencial o al 643-8510 si es cliente comercial). Si desea obtener más información acerca de las políticas o los servicios de video u otro asunto de Spectrum, existen muchas opciones convenientes: puede visitar el sitio web de Spectrum en www.Spectrum.net* para clientes residenciales o www.SpectrumBusiness.net para clientes comerciales; comuníquese con el Servicio al Cliente de Spectrum por teléfono para clientes residenciales o visite una tienda local de Spectrum. También puede encontrar guías de usuario, videos de ayuda, pasos para la resolución de problemas y preguntas frecuentes de los productos y servicios de Spectrum en www.Spectrum.net/support* o www.SpectrumBusiness.net/support*.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SPECTRUM TV™

Spectrum TV® les proporciona una variedad de productos, servicios y programación a sus clientes residenciales y comerciales. Tenga en cuenta que los productos, servicios y precios que se describen en este aviso están sujetos a cambios y podrían no estar disponibles en todas las áreas de Spectrum y que algunas políticas, procedimientos y servicios mencionados aquí no son aplicables en todas las áreas. Spectrum TV ofrece un servicio básico que incluye emisoras que transmiten su señal por las ondas hertzianas (por ejemplo, ABC, NBC, etc.) y puede incluir cualquier canal de acceso público, educativo y gubernamental. Dicha programación varía según cada comunidad. Cuando está disponible, Spectrum TV puede incluir: niveles y paquetes de programación digital, cientos de canales, programación HD, películas populares, programación deportiva noticias, miles de programas On Demand, canales premium, guía integrada, servicios interactivos, opciones On Demand y Pay-Per-View, servicios DVR y Spectrum TV App. Puede encontrar información sobre los servicios y productos de TV por cable de Spectrum en espanol.Spectrum.com/cable-tv.html.

POLÍTICAS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS DE SPECTRUM

La solicitud de servicios de Spectrum TV puede realizarse a través de Internet en espanol.Spectrum.com, por teléfono o en la tienda local de Spectrum. Las citas para instalación y las llamadas de servicio se programan por adelantado. A los clientes se les ofrecerá una cita de instalación estándar en un plazo de 7 días hábiles; esto puede cambiar según el servicio que se solicite. Hay un margen de hasta cuatro horas para las citas de instalación y llamadas de servicio. Si Spectrum no puede cumplir con un compromiso programado, intentaremos notificarle

al cliente y reprogramar la cita para un momento conveniente. Una persona mayor de dieciocho (18) años que tenga un documento de identificación oficial con fotografía debe estar presente durante la instalación o reparación de su servicio de televisión por cable. Spectrum exige a sus empleados que muestren una identificación durante las visitas a la ubicación del servicio de un cliente. A solicitud del cliente, Spectrum puede trasladar el equipo de Spectrum dentro del hogar del cliente en un horario mutuamente acordado y el cliente puede incurrir en un cargo. Spectrum también les ofrece a los clientes la opción de autoinstalación, que incluye un kit de autoinstalación con instrucciones paso a paso. Para obtener más información, visite <https://www.spectrum.net/support/general/self-install-self-help>*. Un profesional de servicio al cliente estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para brindar servicio a los clientes. Las llamadas telefónicas, incluidas las solicitudes de instalación y las llamadas de servicio se responderán con prontitud y se monitorean y/o graban periódicamente con fines de control de calidad. Si un cliente tiene un problema técnico relacionado con el sistema de cable, no se cobrará ningún cargo por la llamada de servicio siempre que el problema esté asociado con los aparatos de cable que Spectrum mantiene. En los demás casos, y cuando el problema sea el resultado de una manipulación no autorizada del cable o maltrato del equipo de Spectrum, puede aplicarse un cargo por la llamada de servicio.

CÓMO USAR LOS SERVICIOS DE SPECTRUM TV™

Existen varias opciones y dispositivos disponibles que proporcionarán a los clientes acceso a los servicios de televisión por cable de Spectrum. Además del receptor de Spectrum, los clientes pueden ver Spectrum TV® en Apple TV, Samsung Smart TV, Roku, Xbox One, tablets y smartphones. Los clientes pueden obtener los controles remotos y receptores de Spectrum, así como las instrucciones y guías sobre cómo acceder a los servicios de cable. Visite www.SpectrumTV.com* para obtener más información, y si desea obtener información de cuenta de los clientes y demás funciones disponibles, visite www.Spectrum.net*.

CONTROLES REMOTOS: El control remoto de Spectrum se puede programar para controlar su TV y otros dispositivos. El control remoto de Spectrum también funciona con el receptor de Spectrum para acceder a la programación y a otros servicios de cable. En el momento de la instalación, el cliente recibirá instrucciones para configurar el control remoto con el TV. Visite www.Spectrum.net/remotes* para obtener una lista completa de controles remotos e instrucciones.

EQUIPO ADICIONAL QUE PUEDE SER NECESARIO PARA ACCEDER A LA

PROGRAMACIÓN: Se necesita un receptor digital o dispositivo CableCARD proporcionado por Spectrum para poder ver los canales de la programación por un cargo adicional. Para obtener más información sobre CableCARD, visite www.Spectrum.net/support/tv/about-cablecards/*

FUNCIONES DE ACCESIBILIDAD: Independientemente de las discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas, las limitaciones o las barreras tecnológicas, Spectrum les proporciona a sus clientes acceso a y ayuda para acceder a los servicios. Para los clientes con deficiencias auditivas, Spectrum ofrece funciones como subtítulo, identificador de llamadas en TV, TTY y TRS. Para clientes con deficiencia visual, Spectrum ofrece documentos con letra grande o en braille, controles remotos con botones grandes, servicios de video descriptivo y narración del guion. Todas las aplicaciones móviles y web de Spectrum son compatibles con lector de pantalla para clientes que utilizan programas de texto a voz (TTS, por sus siglas en inglés) Atención al cliente especializada y otras funciones de accesibilidad se encuentran disponibles en (844) 762-1301 o www.Spectrum.net/page/accessibility*.

PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN

PAGO DE CARGOS: A los clientes se le facturará por adelantado en forma mensual los servicios que recibirán, más cargos prorrateados, si los hubiera, por períodos no facturados anteriormente. La facturación puede comenzar cuando ocurre primero una de estas situaciones o luego de que ocurra primera una de ellas: (a) la activación de cualquier servicio, (b) entrega confirmada del equipo del servicio, (c) 8 días después del envío de los dispositivos o del equipo o (d) envío de los dispositivos o equipo. Al cliente se le facturarán en forma mensual y a mes vencido todos los servicios usados incluyendo sin limitación Pay-Per-View, On Demand, cargos por uso de minutos o por unidad, roaming u otros servicios solicitados cuyos cargos se aplican en función del uso real o en pedidos realizados el mes anterior. El cliente deberá pagar todos los cargos mensuales y todos los cargos e impuestos aplicables antes de la fecha de vencimiento tal como se detalla en la factura mensual de Spectrum, que puede enviarse mediante varias facturas por separado y/o exclusivamente mediante una presentación en línea según la suscripción al servicio respectivo. Los métodos de pago, incluidas las tarjeta de crédito, las tarjetas de débitos y los cheques, serán almacenados para usos futuros por parte del cliente. Es obligación del cliente revisar las facturas presentadas. Si desea obtener una descripción completa de todos los términos y condiciones de facturación que se aplican a los servicios de Spectrum, visite espanol.spectrum.com/policias/terms-of-service. Pueden aplicarse tarifas adicionales si es necesaria la ayuda de un representante de Servicio al Cliente de Spectrum para procesar la transacción.

GARANTÍA DE SERVICIO DE 30 DÍAS DE SPECTRUM: Los clientes de TV por cable nuevos (aquellos que no han sido clientes de Spectrum por noventa [90] días antes de la suscripción) son elegibles para recibir un reembolso/crédito si no están totalmente satisfechos con el servicio. Los clientes actuales que agreguen un nuevo nivel de servicio de suscripción son elegibles para recibir un reembolso/crédito solamente en los servicios de suscripción agregados recientemente que no se hayan suscrito en los 90 días anteriores. Dicho reembolso es válido para clientes de TV por cable que paguen su primer mes de servicios de suscripción recurrente mensual nuevos o actualizados. Los servicios Pay-Per-View y otras compras de suscripción no recurrentes no serán reembolsables, como tampoco cualquier cargo por instalación aplicable. Los clientes de TV por cable tienen un límite de un reembolso o crédito por hogar por un máximo de 30 días de servicio. Si desea conocer las restricciones adicionales, visite espanol.spectrum.com/policias/residential-terms. Por otro lado, si desea obtener información relacionada con la devolución de equipos, visite espanol.spectrum.com/content/spectrum/residential/en/policias/terms-of-service/returnpolicy.

DESCUENTOS EN PAQUETES DE SERVICIOS: Spectrum se reserva el derecho de ofrecer y el cliente puede optar por cliente a una combinación de servicios de Spectrum para la cual se aplica un descuento de paquetes ("Paquete de servicios"). En caso de que el cliente cancele algún componente del servicio del Paquete de servicios o Spectrum cancele dicho componente del Servicio por la falta de cumplimiento de las condiciones del servicio de parte del cliente, Spectrum se reserva el derecho de revertir el precio de los servicios restantes al precio sin descuento aplicable para dichos servicios.

SERVICIOS CON SUSCRIPCIÓN MENSUAL: Sujeto a restricciones bajo las leyes aplicables, si las hubiera, y sin invalidar la sección "Garantía de servicio de 30 días para Spectrum", el cliente será responsable de pagar el cargo mensual total por dichos servicios que se ofrezcan con una suscripción mensual (sin prorrateo) y para los que el cliente se haya suscrito, independientemente de la cancelación de dicho Servicio mensual por parte del cliente antes de la finalización del respectivo mes de suscripción, y de los cargos por programa, Pay Per View, On Demand, servicios de cable por evento solicitados o cargos por uso de minutos o por unidad o roaming usado por el cliente.

CORRESPONDENCIA: No envíe correspondencia escrita con el estado de cuenta de su factura. Comuníquese con el Servicio al Cliente de Spectrum si tiene alguna necesidad adicional.

CARGO POR PAGO ATRASADO: Si la cuenta del cliente tiene un pago atrasado, Spectrum podrá incluir un recordatorio en la factura mensual. Si el saldo adeudado atrasado continúa impago, es posible que el cliente deba pagar un cargo por pago atrasado correspondiente, además del saldo adeudado atrasado, a la tarifa de Spectrum vigente en ese momento. Si la cuenta del cliente permanece impaga, es posible que se desconecten sus servicios. Una cliente puede evitar los cargos por pago atrasado pagando en tiempo y forma su factura mensual.

PAGOS POR TELÉFONO Y EN LÍNEA: La funcionalidad de pago en el sitio web de Spectrum y el servicio de pago por teléfono se ofrecen para uso personal exclusivo de los clientes de Spectrum. Ningún procesador de pago puede utilizar este sitio web para efectuar un pago en nombre de un cliente sin la autorización por escrito de Spectrum. Todo intento será considerado una interferencia no autorizada con la operación en cuestión del sitio web o de los sistemas telefónicos. Además, puede ocasionar que Spectrum no procese o acepte dicho pago.

DISPUTAS DE FACTURACIÓN: Los clientes deberán notificar a Spectrum acerca de los elementos en disputa en un plazo de sesenta (60) días a partir de su recibo, o en un plazo mayor según lo requiera la legislación vigente. El incumplimiento del pago de los cargos facturados (que incluye cheques devueltos por fondos insuficientes) puede provocar la interrupción del Servicio, el retiro de todo el equipo de Spectrum o la imposición de un cargo por pago atrasado o cargo de servicio. Si el cliente tiene más de una cuenta (comercial o residencial) con servicio de Spectrum, todos los Servicios provistos por Spectrum en todas las ubicaciones pueden estar sujetos a suspensión o cancelación del servicio si cualquiera de las cuentas permanece impaga, y Spectrum puede aplicar primero todos los fondos recibidos del cliente a esas cuentas morosas. Si el cliente desea reanudar un servicio después de una suspensión, puede estar sujeto a un cargo por reconexión. Si el cliente desea reanudar un Servicio después de la cancelación de dicho Servicio, es posible que Spectrum le cobre un cargo por instalación o por activación del servicio. Esos cargos se aplicarán además de los cargos por pago atrasado y otros cargos. Si se requirieran actividades de cobranza, es posible que se aplique un cargo de cobranza adicional.

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO: El cliente deberá notificar, lo antes posible, cualquier interrupción de servicio a Spectrum. Spectrum se esfuerza para responder y resolver interrupciones del servicio en un Servicio al Cliente dentro de las 24 horas posteriores a que se informe el corte. A menos que la ley vigente exija lo contrario, Spectrum le ofrecerá el crédito proporcional por las interrupciones que califiquen que duren 4 horas consecutivas o más, después de que nos informe acerca de esa interrupción y para la que el cliente haya solicitado un crédito dentro de los 60 días después de la conclusión de dicho corte de servicio. Ese crédito no excederá los cargos recurrentes mensuales de servicio del cliente al momento de la interrupción y excluirá todos los cargos por visualización/uso, no recurrentes y por única vez, así como también tarifas, recargos o impuestos gubernamentales, regulatorios, de franquicia u otros similares exigidos o permisibles. En ningún caso Spectrum será responsable por ningún tipo de falla o interrupción en las transmisiones de la programación o del servicio que sean resultado, en parte o en su totalidad, de circunstancias fuera del control razonable de Spectrum. Excepto que la ley lo prohíba de manera específica, el crédito por cortes aquí establecido será la única y exclusiva compensación por una interrupción de servicio. Se aplican otras políticas de crédito por interrupción del servicio en los siguientes estados:

- Connecticut: si se produce un corte del servicio de video durante más de 24 horas

consecutivas, y Spectrum está al tanto de la situación, Spectrum ofrecerá un crédito proporcional, siempre que dicha interrupción del servicio no sea ocasionada por el Cliente.

- Maine: si se produce un corte del servicio de video durante seis o más horas consecutivas en un período de 30 días, Spectrum le ofrecerá al Cliente, si este lo solicita, un crédito o reembolso prorrateado.

- Massachusetts: si se produce un corte del servicio de video durante más de 24 horas consecutivas, y Spectrum está al tanto de la situación, Spectrum ofrecerá un crédito proporcional, siempre que dicha interrupción no sea ocasionada por el Cliente.

- Nueva Jersey: Si se produce una interrupción del servicio u otra pérdida del servicio de video durante 6 o más horas consecutivas, Spectrum ofrecerá un crédito en unidades de un día a los Clientes elegibles que soliciten un crédito de Spectrum, o le notifiquen a la Oficina de Televisión por Cable y Telecomunicaciones de NJ, dentro de los treinta (30) días acerca de dicha interrupción o pérdida del servicio, excepto cuando el restablecimiento del servicio de video dentro de las 6 horas esté fuera del control de Spectrum y Spectrum restablezca el servicio de video dentro de las 6 horas una vez que el restablecimiento del servicio de video esté bajo su control.

- Nueva York: si se produce un corte del servicio de video durante al menos 4 horas y entre las 6:00 p.m. y las 12:00 a.m., y Spectrum está al tanto de la situación, Spectrum ofrecerá un crédito mínimo equivalente al importe de un día del servicio de video de Spectrum. En el caso de que Spectrum no pueda determinar a los Clientes afectados o dicho corte suceda por completo fuera del intervalo de las 6:00 p.m. y las 12:00 a.m., Spectrum ofrecerá un crédito a los Clientes elegibles que soliciten un crédito dentro de los 90 días de dicho corte de servicio.

- Vermont: si se produce un corte del servicio de video durante 24 o más horas consecutivas, y Spectrum está al tanto de la situación al momento del corte, Spectrum ofrecerá un crédito de tarifa adecuado, que se calcula de manera coherente con la ley estatal.

CANCELACIÓN DE SERVICIO/CUENTA DESCONECTADA: El cliente puede cancelar el servicio en una oficina local de Spectrum, en persona, por escrito o por teléfono. Si fuera necesario, los reembolsos o créditos se emitirán después de la devolución de cualquier equipo que le pertenezca a Spectrum. Spectrum se reserva el derecho a cancelar el servicio del cliente en función de su estado de morosidad o del mal uso del servicio. Spectrum hará todo lo que esté a su alcance (incluidos, a modo de ejemplo, avisos por escrito, llamadas telefónicas, mensajes de texto, e-mail, mensajes por Internet o en el navegador, etc.) para comunicarse con el cliente acerca de una suspensión o desconexión pendiente que surgiera a partir de un saldo impago. En el caso de que la cuenta del cliente sea desconectada por falta de pago, el cliente se hace responsable de todos los cargos de reconexión, saldo de facturas atrasadas y el primer mes del servicio reconectado por adelantado, además de cualquier cargo prorrateado pertinente. Si la cuenta sigue sin abonarse, puede derivarse a una agencia de cobro de deudas y el informe de crédito del cliente puede verse afectado en forma negativa. Con la cancelación, Spectrum puede cobrarle tarifas adicionales por cualquier saldo impago y se reserva cualquier otro derecho que tenga bajo los términos y las condiciones del acuerdo de Servicio del Cliente con Spectrum y, de otro modo, al amparo de la legislación aplicable con respecto a la facturación del servicio y del equipo no devuelto. Además, el cliente comprende y acepta que Spectrum se reserva el derecho

de cobrar en la tarjeta de crédito del cliente, al momento de la cancelación del servicio, el monto de las tarifas de alquiler en curso, cualquier saldo pendiente y/o cualquier cargo por equipo no devuelto, de acuerdo con la legislación vigente.

PROCEDIMIENTOS DE QUEJA

Spectrum se esfuerza por resolver todas las quejas sobre su servicio tan pronto como sea posible. Spectrum tiene oficinas y dispone de personal de mantenimiento capacitado si lo solicita; además, se le enviará personal técnico según sea necesario. Si el cliente tiene alguna queja con respecto a la calidad del servicio, inconvenientes con el equipo o temas similares, comuníquese con el Servicio al Cliente de Spectrum (disponible para usted las 24 horas del día) al 855-757-7328 para clientes residenciales. Si una queja no se resuelve, el cliente puede escribir una breve explicación sobre la queja y las medidas tomadas, y enviarla por correo a la oficina de **Spectrum, Attn: Customer Complaint, 2 Digital Place, 4th floor, Simpsonville, SC 29681**. Si la disputa no se resuelve (después de haberse comunicado con Spectrum), es posible que los gobiernos locales asignen ayuda adicional a los clientes con respecto a la resolución de quejas. Consulte a la autoridad franquiciada local que aparece en la lista de su estado de cuenta mensual. Si reside en uno de los siguientes estados, puede comunicarse con la agencia correspondiente del estado en que usted vive. Por ejemplo:

- En Connecticut, en caso de que los representantes de atención al cliente de Spectrum no pudieran resolver un problema, los clientes podrán solicitar una mediación confidencial no vinculante con Spectrum y un miembro designado de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (PURA, por sus siglas en inglés), que oficiará de mediador. Si la mediación no es satisfactoria, el cliente puede presentar una queja a:
https://www.ct.gov/pura/cwp/view.asp?a=3352&q=404030&puraNav_GID=1975 o comunicarse con la Autoridad al 1-800-382-4586 (número gratuito dentro de CT), 1-860-827-2622 (fuera de CT).
- Los Clientes de Maine pueden solicitar ayuda a la municipalidad identificada en el estado de cuenta mensual o a la Oficina del Fiscal General con respecto a asuntos que no sean la selección de canales y las tarifas si se comunican con la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor, al 207-626-8800, en línea en Consumer.mediation@maine.gov, o por escrito a 6 State House Station, Augusta, ME 04330.
- Los clientes de Massachusetts que no estén satisfechos con el manejo de las quejas relacionadas con los servicios de cable se pueden comunicar con la División de Clientes del Departamento de Telecomunicaciones y Cable (DTC, por sus siglas en inglés) si llaman gratis al 1-800-392-6066 o si escriben a Dept. 1000 Washington Street, Suite 820, Boston, MA 02118.
- Los clientes de Michigan pueden pedir ayuda a la Comisión de Servicios Públicos de Michigan, al teléfono 1-800-292-9555 o en <https://www.michigan.gov/mpsc>.
- Los clientes de Nueva York pueden pedir ayuda a la Comisión de Servicios Públicos de Nueva York, en la Oficina de Servicios al Consumidor, New York State Public Service Commission, Empire State Plaza, Agency Building 3, Albany, NY 12223-1350, teléfono: 1-800-342-3377, con dificultades para oír y hablar: TDD 1-800-662-1220, Fax: 518-472-8502, <http://www.dps.ny.gov/>.
- 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 <https://www.ncdoj.gov/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, si llaman al 1-800-622-4496, envían un email a PSD.consumer@vermont.gov o escriben 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.

*solo disponible en inglés