

**Nosotros, el administrador o el minorista a quien le compró el producto y este Plan, podemos poner a disposición productos y servicios adicionales con un descuento cuando lo consideráramos oportuno, para su consideración.**

**ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIO (EL “PLAN”) SON UN CONTRATO LEGAL ENTRE USTED, NOSOTROS Y EL ADMINISTRADOR (TAL COMO SE DEFINE MÁS ADELANTE). ESTE PLAN REQUIERE QUE RESOLVIERE CUALQUIER CONTROVERSIA CON NOSOTROS O EL ADMINISTRADOR A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE NO VINCULANTE O A TRAVÉS DE UN TRIBUNAL PARA CASOS DE MENOR CUANTÍA Y LIMITA NUESTRA RESPONSABILIDAD HACIA USTED. LEA ESTE PLAN CON ATENCIÓN Y COMPLETAMENTE. SI NO ESTUVIESE DE ACUERDO CON ALGUNA DE SUS DISPOSICIONES, PUEDE CANCELAR DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA SECCIÓN DE CANCELACIÓN QUE FIGURA MÁS ADELANTE.**

**Deudor:** la compañía obligada en virtud de este Plan es **Asurion Service Plans of Puerto Rico, Inc. (ASPPR)**, con la cual puede comunicarse a la dirección P.O. Box 805227, Chicago, IL60680, teléfono 1-866-856-3882.

**Definiciones:** a lo largo de este Plan, las palabras **(1) “nosotros”, “nos” y “nuestro”** se refieren a la compañía obligada en virtud de este Plan, tal y como se menciona en la sección Deudor anterior; **(2) “administrador”** se refiere a **Asurion Service Plans of Puerto Rico, Inc.** Puede comunicarse con el administrador a la siguiente dirección: P.O. Box 1340, Sterling, VA 20167, 877-818-3455; **(3) “minorista”:** se refiere al minorista en el que compró el producto y este Plan; **(4) “avería”:** se refiere a la falla del producto causada por los elementos siguientes: (a) defectos de fábrica o materiales, (b) desgaste normal y (c) daños accidentales e involuntarios causados por la manipulación (Accidental Damage Handling, “ADH”) como resultado del uso normal, como por ejemplo un lente roto o rayado o marcos rotos; **(5) “producto”:** se refiere a los espejuelos que compró simultáneamente con este Plan y que están cubiertos por este; **(6) “usted” y “su”:** se refiere al titular del contrato que compró el producto y este Plan y **(7) “copago”:** se refiere a la cantidad de dinero que debe pagar al minorista y según se establece en la sección “Copago” de este Plan; **(8) “Producto de reemplazo”** se refiere **A UN PRODUCTO DE CARACTERÍSTICAS IGUALES O SIMILARES CUYO DESEMPEÑO CUMPLE CON LAS ESPECIFICACIONES DE FÁBRICA DEL PRODUCTO ORIGINAL.**

**Instrucciones:** debe conservar este Plan y el recibo de venta o el correo electrónico de confirmación de pedido para este producto; son partes integrales de la cobertura proporcionada por este Plan y es posible que debiese presentarlos para recibir los servicios. Este Plan, incluidos los términos, las condiciones, las limitaciones, las excepciones y las exclusiones, el recibo de venta o un correo electrónico de confirmación de pedido que contuviese el plazo de cobertura de este Plan, la fecha de inicio y la identificación del producto, constituyen la totalidad del acuerdo.

**Qué está cubierto:** este Plan cubre los costos de piezas y mano de obra para reparar o reemplazar su producto en caso de que el producto sufriese una avería que no estuviese cubierta por alguna póliza de seguro, garantía del fabricante u otro contrato de servicio. Repararemos o reemplazaremos el producto, a nuestro criterio, cuando fuese necesario debido a una avería. La cobertura del Plan también incluye, entre otros, las siguientes averías debido a defectos en materiales o mano de obra, o desgaste normal: marco deformado o doblado, averías causadas por componentes sueltos defectuosos y piezas faltantes, como por ejemplo lentes. Si determinamos que no es posible reparar el producto, podemos reemplazar su producto con un producto de tipo y calidad similar que se desempeñe conforme a las especificaciones de fábrica del producto original; o bien, por consideración suya, podemos emitirle un cheque por el precio de compra original del producto, excluido el impuesto sobre las ventas, conforme se indica en su recibo de venta o el correo electrónico de confirmación de pedido. Se podrán usar piezas no originales para reparar el producto si las piezas del fabricante no estuviesen disponibles. Puede haber un copago, así que consulte la sección “Copago” a continuación para obtener más información. A nuestro entero criterio, podemos exigirle que nos devolviese el producto como condición para recibir un producto de reemplazo.

**Plazo de la cobertura:** el plazo de su Plan comienza en la fecha de compra del producto cubierto y continúa durante el período indicado en el recibo de venta o en el correo electrónico de confirmación del pedido. El Plan incluye la garantía del fabricante; no reemplaza la garantía del fabricante, pero proporciona ciertos beneficios adicionales durante el período de vigencia de la garantía del fabricante. La cobertura del plan permanece vigente hasta el final de su plazo, a menos que se cancelase o cumpliera de conformidad con las disposiciones a continuación. El plazo de este Plan se extenderá 2 semanas adicionales para ajustarse al tiempo de preparación de su producto. En caso de que su producto estuviese siendo reparado en un centro de servicios autorizado al momento en que este Plan venciera, el plazo de este Plan se extenderá hasta que se hubiese completado la reparación cubierta.

**Para obtener servicios:** si el producto sufre un fallo, llame al servicio de atención al cliente de lunes a jueves de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. CT, viernes de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. CT y sábado de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. CT al 1-800-248-9427 para obtener instrucciones sobre cómo obtener servicio para su producto. En caso de que llamase fuera del horario de atención, tendrá acceso a un agente automatizado que le ayudará a presentar un reclamo. Usted es responsable de la entrega o del costo de entrega de su producto al centro de servicio autorizado para la respectiva reparación o reemplazo, según nuestras instrucciones. Tenga a mano su Plan y el recibo de venta o correo electrónico de confirmación de pedido, y esté preparado para decirnos qué producto necesita reparación y la naturaleza del problema. **Todas las reparaciones y los reemplazos deben recibir una autorización anticipada. Es posible que las reparaciones o los reemplazos no autorizados no se cubriesen. Los servicios efectuados en virtud de este Plan pueden anular la garantía del fabricante.** Para su comodidad, se suministrará asistencia en diferentes idiomas. Cuando lo consideráramos oportuno, podemos exigirle que nos devolviese el producto como condición para recibir un

producto de reemplazo. Todos los reclamos deben informarse dentro de los treinta (30) días posteriores al vencimiento de este Plan. El hecho de no informar un reclamo dentro del tiempo establecido no lo invalidará si pudiese demostrarse que no era razonablemente posible efectuar la notificación.

**Para espejuelos inteligentes:** debe retirar cualquier dato de su producto al restablecer el producto a la configuración de fábrica según lo indique el fabricante antes de obtener un servicio o reemplazo en virtud de este Plan. Las reparaciones a Su Producto pueden ocasionar eliminación de datos. Usted es responsable de efectuar una copia de respaldo de todos los datos antes de iniciar cualquier reparación o reemplazo en virtud de este Plan. No asumiremos responsabilidad alguna por cualquier pérdida, divulgación o daño en ninguno de los datos que contenga el producto. En caso de que se suministrase un Producto de reemplazo en virtud de este Plan, este no contendrá datos del Producto original.

**Deducible:** no hay deducible para este Plan; sin embargo, puede haber un copago. Consulte la sección Copago para obtener más detalles.

**Copago:** si su producto requiriese los servicios siguientes, el minorista le cobrará el monto de copago correspondiente según el servicio que recibiese:

- Reparación o reemplazo de espejuelos (marcos y lentes) = \$50
- Reparación o reemplazo de espejuelos inteligentes = \$100
- Reemplazo de espejuelos inteligentes con lentes progresivas = \$125

**Transferencia:** este Plan no es transferible.

**Renovación:** comuníquese con el administrador para renovar este plan. La decisión de la renovación queda a nuestro entero criterio.

**Límite de responsabilidad:** para cualquier reclamo individual, el límite de responsabilidad en virtud de este Plan es el costo que sea más bajo entre los siguientes: (1) el total de reparaciones autorizadas efectuadas, hasta un máximo equivalente al precio de compra, excluido el impuesto sobre las ventas, del producto; (2) reemplazo por un producto de reemplazo; (3) reembolso para reparaciones autorizadas o reemplazo del producto; o (4) el precio de compra que usted pagó por el producto, excluido el impuesto sobre las ventas. El límite total de responsabilidad en virtud de este Plan es: (a) reembolso del precio de compra que usted pagó por el producto, excluido el impuesto sobre las ventas; (b) el total de todas las reparaciones autorizadas hasta un máximo equivalente al precio de compra pagado por el producto, excluido el impuesto sobre las ventas; o (c) reemplazo del producto con un producto de reemplazo. Si hubiésemos cumplido cualquiera de las anteriores condiciones (a), (b) o (c), hemos cumplido todas nuestras obligaciones en virtud de este Plan y daremos por terminado este Plan.

**QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO:** (1) DAÑOS INCIDENTALES, EMERGENTES O SECUNDARIOS, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, CUALQUIER RETRASO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN VIRTUD DE ESTE PLAN, PÉRDIDA DE USO DURANTE EL PERÍODO EN QUE EL PRODUCTO SE ENCONTRASE EN UN CENTRO DE REPARACIÓN O A LA ESPERA DE PIEZAS DE REPUESTO, PÉRDIDA DE NEGOCIOS, LUCRO CESANTE, TIEMPO DE INACTIVIDAD Y CARGOS POR DAÑOS por tiempo y esfuerzo, DIVULGACIÓN O PÉRDIDA DE CUALQUIER DATO, SOFTWARE O SISTEMA OPERATIVO O CUALQUIER PÉRDIDA QUE NO FUESE UNA AVERÍA DEL PRODUCTO; (2) TODAS Y CADA UNA DE LAS CONDICIONES PREEXISTENTES QUE EXISTÍAN U OCURRÍAN ANTES DE LA FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE ESTE PLAN; (3) DAÑOS POR USO INDEBIDO, INTRODUCCIÓN DE OBJETOS EXTRAÑOS EN EL PRODUCTO, ALTERACIÓN DE ELEMENTOS DISEÑADOS PARA ASEGURAR LENTES O VARILLAS; (4) NO SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DE LIMPIEZA Y CUIDADO DEL FABRICANTE; (5) ACCIONES DE TERCEROS (INCENDIO, COLISIÓN, VANDALISMO, ROBO); (6) DAÑO O PÉRDIDA DEBIDO A HECHOS OCASIONADOS POR FUERZA MAYOR; (7) DAÑO O PÉRDIDA DEBIDO A GUERRA, INVASIÓN O ACTO DE ENEMIGO EXTRANJERO, HOSTILIDADES, GUERRA CIVIL, REBELIÓN, DISTURBIOS, HUELGA, INTERRUPCIÓN LABORAL, CIERRE PATRONAL O CONMOCIÓN CIVIL; (8) AVERÍA CUBIERTA POR LA GARANTÍA DE CUALQUIER MINORISTA O FABRICANTE; (9) PRODUCTOS NO CUBIERTOS ORIGINALMENTE POR LA GARANTÍA DEL FABRICANTE O LA POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE TIENDAS MINORISTAS; (10) MANTENIMIENTO PREVENTIVO; (11) AVERÍA QUE NO SE INFORMASE DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS POSTERIORES AL VENCIMIENTO DE ESTE PLAN; (12) REPARACIONES NO AUTORIZADAS, CUALQUIER AVERÍA CAUSADA POR REPARACIONES NO AUTORIZADAS O MODIFICACIONES O ALTERACIONES NO AUTORIZADAS DEL PRODUCTO; (13) ADORNOS DECORATIVOS O ACCESORIOS INCORPORADOS AL PRODUCTO; (14) DAÑOS CAUSADOS POR ANIMALES E INSECTOS; (15) SERVICIO QUE SE BRINDASE POR FUERA DE LOS 50 ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA, EL DISTRITO DE COLUMBIA Y PUERTO RICO; (16) DAÑOS SUFRIDOS DURANTE EL TRANSPORTE; (17) PRODUCTOS VENDIDOS "TAL CUAL COMO SE ENCUENTRAN", INCLUIDOS, ENTRE OTROS: MODELOS DE EXHIBICIÓN (A MENOS QUE ESTUVIESEN CUBIERTOS POR UNA GARANTÍA COMPLETA DEL FABRICANTE EN LA FECHA EN QUE LOS COMPRASE) Y MODELOS DE DEMOSTRACIÓN; (18) CUALQUIER FALLA, COSTO DE PIEZAS O MANO DE OBRA QUE SURGIESE COMO CONSECUENCIA DE UN PROGRAMA DE RETIRO DEL MERCADO DE PRODUCTOS DEL FABRICANTE; (19) PRODUCTOS PERDIDOS O ROBADOS; (20) EXÁMENES OCULARES U OTROS GASTOS MÉDICOS ASOCIADOS CON LA OBTENCIÓN DE ESPEJUELOS DE REEMPLAZO; (21) LIMPIEZAS, AJUSTES Y ADAPTACIONES; (22) REPARACIÓN O REEMPLAZO DE ESPEJUELOS DEBIDO A QUE EL PROPIETARIO SUPERASE LA

**NECESIDAD DE LOS ESPEJUELOS, UN CAMBIO EN LA RECETA ÓPTICA O CUALQUIER OTRO MOTIVO MÉDICO Y (23) RESPONSABILIDAD O DAÑOS MATERIALES O LESIÓN O MUERTE DE CUALQUIER PERSONA O UNA MASCOTA QUE SURGIESE DE LA OPERACIÓN, DEL MANTENIMIENTO O DEL USO DEL PRODUCTO.**

**Cancelación:** puede cancelar este Plan en cualquier momento y por cualquier motivo si lo entrega al minorista al que compró este Plan durante el plazo de la política de devolución de la tienda o en cualquier momento si envía un correo electrónico a departmentc@asurion.com o nos escribe a: ASPPR, ATTN: Cancellation Department, P.O. Box 1818, Sterling, VA 20167. En el caso de que cancelase este Plan dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de este Plan, recibirá un reembolso completo de cualquier pago realizado por usted en virtud de este Plan, incluido el impuesto sobre las ventas, menos el costo de cualquier reclamo que se hubiese pagado o reparación que se hubiese realizado. En caso de que cancelase este Plan después de los treinta (30) días de la recepción de este Plan, recibirá un reembolso equivalente al cien por ciento (100 %) de la parte no devengada prorrateada del precio pagado por el Plan. Este Plan puede ser cancelado por nosotros o por el administrador por cualquier motivo mediante una notificación por escrito entregada a usted al menos treinta (30) días antes de la fecha de entrada en vigencia de la cancelación. En este aviso se indicará la fecha de entrada en vigencia y el motivo de la cancelación. Si nosotros o el administrador canceláramos este Plan, recibirá un reembolso del cien por ciento (100 %) de la parte proporcional no devengada del precio del Plan, incluido el impuesto sobre las ventas, menos el costo de cualquier reclamo que se hubiese pagado o las reparaciones que se hubiesen realizado. Cualquier reembolso adeudado y no pagado o acreditado dentro de los treinta (30) días de la fecha de entrada en vigencia de la cancelación incluirá una multa del diez por ciento (10 %) por mes.

**Fuerza mayor:** no asumimos responsabilidad por demoras o fallas debido a hechos motivados por la fuerza de la naturaleza (acts of God), incendios, inundaciones, explosiones, guerras, huelgas, embargos, actos de gobierno, autoridad militar o los elementos u otras causas fuera de nuestro control y en tal caso, podemos cancelar este Plan de inmediato.

**Seguro que asegura este plan:** este Plan no es una póliza de seguro; sin embargo, nuestras obligaciones en virtud de este Plan están aseguradas en virtud de una póliza de seguro emitida por Continental Casualty Company, 151 N. Franklin St., Chicago, IL 60606. Si presentase un reclamo en virtud de este Plan y no pagáramos ni prestáramos los servicios dentro de los sesenta (60) días o si quedáramos insolventes o por algún otro motivo careciéramos de los recursos financieros suficientes, puede comunicarse directamente con Continental Casualty Company al 1-800-831-4262 para informar su reclamo.

**ACUERDO DE ARBITRAJE:** cualquier decisión de arbitraje dictada de conformidad con este Acuerdo de arbitraje no será vinculante para usted siempre que rechazara la decisión por escrito dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la decisión. Si rechazara la decisión de arbitraje de conformidad con las estipulaciones de este documento, puede acudir a los tribunales de Puerto Rico para resolver la controversia. El arbitraje es opcional.

**Lea este Acuerdo de arbitraje con atención. Este tendrá incidencia sobre sus derechos.** La mayoría de sus inquietudes sobre este Plan pueden resolverse simplemente al comunicarse con nosotros a la línea 1-866-856-3882. En el improbable caso de que no pudiéramos resolver alguna controversia, incluida cualquier reclamo en virtud de este Plan, que usted o nosotros pudiéramos tener, **USTED Y NOSOTROS PODEMOS ACEPTAR MUTUAMENTE POR ESCRITO RESOLVER ESAS CONTROVERSIAS A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE NO VINCULANTE O UN TRIBUNAL PARA CASOS DE MENOR CUANTÍA EN LUGAR DE ACUDIR A TRIBUNALES DE COMPETENCIA GENERAL. EL ARBITRAJE SE GESTIONA DE FORMA INDIVIDUAL. SI SE ARBITRA UNA DISPUTA, USTED Y NOSOTROS RENUNCIAMOS EXPRESAMENTE A LOS DERECHOS A PARTICIPAR COMO REPRESENTANTE O MIEMBRO DEL GRUPO DE DEMANDANTES EN RECLAMOS COLECTIVOS QUE PUEDA TENER USTED CONTRA NOSOTROS O NOSOTROS CONTRA USTED, O COMO FISCAL GENERAL PRIVADO O EN OTRAS CAPACIDADES REPRESENTATIVAS. USTED Y NOSOTROS TAMBIÉN RENUNCIAMOS A DERECHOS A ARBITRAJE COLECTIVO O A CONSOLIDACIONES DE ARBITRAJES INDIVIDUALES.** El arbitraje es un procedimiento más informal que una demanda en un tribunal. En el arbitraje, se utiliza un árbitro neutral en lugar de un juez o jurado. Tiene una presentación de pruebas más limitada que en un tribunal y está sujeto a una revisión limitada por parte de los tribunales. Los árbitros pueden adjudicar las mismas compensaciones por daños y reparaciones que un tribunal puede adjudicar.

En lo que respecta a este acuerdo de arbitraje, las referencias a “nosotros”, “nos” y “nuestro” incluyen (1) al Deudor del plan, ya definido en este documento y sus respectivas entidades matrices, subsidiarias, filiales, aseguradoras de contratos de servicio, agentes, empleados, sucesores y cesionarios y (2) Frames Direct y sus subsidiarias de propiedad absoluta, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios. Este Plan demuestra la existencia de una transacción en el comercio interestatal y, por lo tanto, la Ley Federal de Arbitraje (Federal Arbitration Act) rige la interpretación y aplicación de este Acuerdo de arbitraje. Este Acuerdo de arbitraje seguirá vigente tras la rescisión de este Plan.

**1. ESTE ACUERDO DE ARBITRAJE.:**

- a. Seguirá vigente tras la rescisión de este Plan.
- b. Está regido por la Ley Federal de Arbitraje.
- c. Cubre controversias que tuviese con nosotros con respecto a este Plan o relacionada con este.
- d. No le impide iniciar una acción individual contra nosotros ante un tribunal para casos de menor cuantía en lugar de iniciar un arbitraje.
- e. No le impide informar a agencias gubernamentales sobre su controversia. Es posible que pudiesen solicitar ayuda en su nombre.

**2. PROCESO DE ARBITRAJE:**

- a. Cómo iniciar el arbitraje.
  - Envíe un Aviso de reclamo por escrito a través de un correo certificado a Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37122-0656.

- Describa la controversia y la reparación solicitada en el Aviso.
  - Si no se resolviese la controversia dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción del Aviso, puede iniciar un arbitraje ante la American Arbitration Association ("AAA"). Puede comunicarse con la AAA y obtener una copia gratuita de sus reglamentos y formularios en [www.adr.org](http://www.adr.org) o llamando al 1-800-778-7879.
- b. El arbitraje será realizado por la AAA siguiendo el Reglamento de Arbitraje del Consumidor (el "Reglamento"). Un tribunal puede decidir la aplicabilidad de este Acuerdo de arbitraje. El árbitro decidirá todos los demás asuntos. El árbitro está obligado a acatar este Acuerdo de arbitraje.
  - c. Las audiencias se llevarán a cabo en el condado o en la parroquia de su dirección postal, a menos que usted y nosotros conviniéramos un lugar diferente.

**3. CARGOS:**

- a. En la mayoría de los casos, pagaremos todos los cargos de presentación, administración y honorarios de árbitro. Si el árbitro determinase que su controversia se presentó con el fin de acosar o es frívola, el Reglamento rige el pago de los honorarios.
- b. Le reembolsaremos el cargo de registro pagado a la AAA. Si no pudiese pagar un cargo de registro, lo pagaremos si nos enviase una solicitud por escrito.

**4. DECISIÓN DE ARBITRAJE:**

- a. Usted y nosotros convenimos no divulgar ninguna oferta de conciliación al árbitro antes de que el árbitro emitiese una decisión.
- b. Si el árbitro se pronunciase a su favor y la compensación por daños y perjuicios adjudicada fuese mayor que el último acuerdo de conciliación que ofrecimos, haremos lo siguiente.
  - Le pagaremos el monto que fuese mayor entre la compensación por daños y perjuicios, o \$7,500.
  - También pagaremos los honorarios razonables de sus abogados y los gastos de arbitraje. No podrá obtener compensaciones duplicadas por honorarios y gastos.
- c. Renunciamos a cualquier derecho que tuviéramos de que usted nos otorgase los honorarios y gastos de abogados si ganáramos el arbitraje.
- d. Si solicitase una medida de reparación declaratoria o cautelar, esta solo se podrá otorgar según fuese necesario para proporcionarle una reparación.

**USTED Y NOSOTROS CONVENIMOS QUE CADA UNA DE LAS PARTES PUEDE ENTABLAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA SOLO A TÍTULO INDIVIDUAL Y NO EN UNA PRESUNTA DEMANDA COLECTIVA, ARBITRAJE COLECTIVO O PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO.** A menos que usted y nosotros conviniéramos algo diferente, el árbitro no podrá fusionar su controversia con la controversia de ninguna otra persona y no podrá presidir ninguna forma de procedimiento representativo. Si se determinase que esta disposición específica es inaplicable, la totalidad de este Acuerdo de arbitraje es nula y sin efecto.

**Para obtener una copia en tamaño de fuente grande de los términos y las condiciones de este Plan, llame al 877-818-3455.**

Administrado por:  
 Planes de servicio de Asurion de Puerto Rico  
 P.O. Box 1340 • Sterling, VA 20167 • 877-818-3455.

©2023 Asurion, LLC. Todos los derechos reservados.

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
 Dirección del cliente: \_\_\_\_\_

615 v. FD-1(10/23)