



TÉNGASE A MANO
PARA REALIZAR UN RECLAMO

**Bienvenido a
TXU Surge Protect Ultra**

Consulte el interior para obtener
más información sobre la cobertura.

**EJEMPLO DEL PAQUETE
DE BIENVENIDA**

Le damos la bienvenida a TXU Surge Protect Ultra

Ha tomado una decisión inteligente al contratar TXU Surge Protect Ultra, que cubre los artículos electrónicos y los electrodomésticos de su vivienda, e incluso los sistemas de aire acondicionado y de calefacción, contra los daños ocasionados por sobrecargas eléctricas.

TXU Surge Protect Ultra proporciona el reembolso de hasta \$1,500 por año contractual para los artículos cubiertos, sin deducible, a través de Cinch Home Services, que tiene más de 35 años de trayectoria al servicio de los propietarios de vivienda. Tenga la seguridad de que obtendrá el mismo nivel de calidad y servicio que espera de TXU Energy.

Si desea realizar consultas acerca de la cobertura, los reclamos o la facturación, comuníquese con Cinch Home Services.

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

La garantía para el hogar es emitida, proporcionada y administrada exclusivamente por Cinch Home Services a través de su subsidiaria HomeSure of America, Inc. TXU Energy colabora con los servicios de promoción, inscripción y facturación, pero no proporciona ningún tipo de garantía para el hogar. Todas las páginas que siguen a la presente son proporcionadas exclusivamente por Cinch Home Services y toda mención de los términos «nosotros», «nuestro(a)(os)(as)» o palabras similares en esas páginas hacen referencia exclusivamente a dicha compañía.

Dónde encontrar lo que necesita

ÍNDICE

Formulario de reembolso de reclamo	4
Cómo realizar un reclamo	5
Artículos cubiertos y no cubiertos	6
Appliance Buyline	7
Resumen de cobertura del plan	8
Términos y condiciones	10

CÓMO OBTENER LA TARJETA DE RECOMPENSA

- 1 Registre su plan en línea en mycinchrewards.com/registerforreward o llame a Cinch Home Services al **844-627-6006**.
Tenga a mano el Número de contrato
- 2 Siga las instrucciones proporcionadas en el correo electrónico que recibirá después de completar el registro.
- 3 Escoja la recompensa.

* Tenga en cuenta que el registro por teléfono requiere un mayor tiempo de procesamiento.

Formulario de reembolso de reclamo

**** Complete la información solicitada más abajo, consigne su firma y siga las instrucciones para el reembolso que aparecen en la Página 5 ****



«First Name» «Last Name»
«Property Address 1»
«Property Address 2»
«Property City», «Property State» «Property Zip»
«Contract Number»
«Effective Date»

Número telefónico del titular del Plan:

(____) ____ - ____

Fecha en que ocurrió la sobrecarga:

___ / ___ / ___

1) Tipo/marca/modelo del artículo dañado:

Costo de reparación/reemplazo: \$ _____

2) Tipo/marca/modelo del artículo dañado:

Costo de reparación/reemplazo: \$ _____

3) Tipo/marca/modelo del artículo dañado:

Costo de reparación/reemplazo: \$ _____

LA INFORMACIÓN SOBRE RECLAMOS PROPORCIONADA MÁS ARRIBA ES VERAZ Y CORRECTA A MI LEAL SABER Y ENTENDER.

AVISO: Al firmar este formulario, declaro que toda la información contenida en el mismo es exacta. Autorizo a Cinch Home Services, Inc. y a todos sus representantes autorizados a verificar toda la información y documentación proporcionada por mí y contenida en el presente formulario de reclamo, así como en los documentos adjuntos. Este formulario de reclamo no constituye una renuncia a ninguno de los términos y condiciones de la póliza.

Firma del titular del Plan

___ / ___ / ___
Fecha

¿Desea hacer alguna consulta? ¿Necesita más formularios de reclamo?

Llame al 1-866-243-8617



Cómo efectuar un reclamo de reembolso

**** EL COSTO DE REPARACIÓN O REEMPLAZO DEBE SER SUPERIOR A \$100 ****

Para procesar el reclamo, usted deberá:

1. Encontrar un proveedor de servicio calificado en su área para que realice el diagnóstico del artículo en que se basa su reclamo (por ejemplo, especialistas en artículos electrónicos de consumo, electricistas locales, técnicos de aire acondicionado y calefacción).
2. Completar el formulario de reembolso de reclamo que aparece en la página 4.
3. Adjuntar una factura con membrete de la compañía que certifique la existencia de la sobrecarga eléctrica, proporcionada por un proveedor de servicio calificado. La factura debe incluir:
 - Nombre, dirección y número telefónico de la compañía de servicio.
 - Nombre, dirección y número telefónico del cliente.
 - Diagnóstico del artículo a reparar/reemplazar que incluya la marca, modelo y número de serie.
 - Copia del recibo/pago del artículo reparado/reemplazado.
4. Si desea realizar alguna pregunta o necesita ayuda durante el proceso de presentación del reclamo, llámenos al 1-866-243-8617.
5. Envíe la factura por:
 - Fax: 1-866-232-5629, o por
 - Correo electrónico: surgeprotect@cinchhs.com or
 - Dirección postal: A la atención de: TXU Surge Protect Ultra
Cinch Home Services, Inc.
P.O. Box 810275
Boca Raton, FL 33381-0275

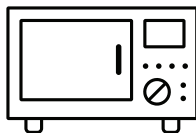
Una vez que su reclamo haya sido analizado, recibirá una comunicación informándole la decisión que se ha tomado en relación al mismo. En el caso de reclamos aprobados, bríndenlos 4 semanas para el procesamiento de la factura.

Artículos cubiertos y no cubiertos

En términos generales, siempre que el artículo esté conectado a la red eléctrica, está cubierto. Eso significa que los electrodomésticos, artículos electrónicos y otros artículos de su vivienda están protegidos contra el costo de daños por sobrecargas eléctricas.



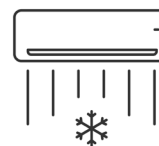
TELEVISOR



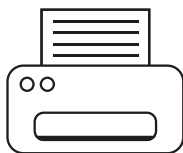
HORNO DE MICROONDAS



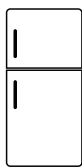
SISTEMA DE VIDEOJUEGOS



AIRE ACONDICIONADO



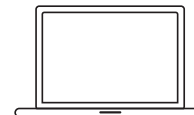
IMPRESORA



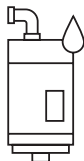
REFRIGERADOR



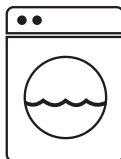
TABLETA ELECTRÓNICA



LAPTOP



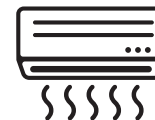
CALENTADOR DE AGUA



LAVADORA



SECADORA



CALENTADOR

El Plan no cubre:

1. Costos de reparación o reemplazo inferiores a \$100
2. Artículos dañados como consecuencia de accidentes, el uso ordinario, descuidos, uso inapropiado o daños intencionales.

*Consulte los términos y condiciones para acceder a la lista completa de los artículos cubiertos en la página 10.

Appliance Buyline

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 - ahorros cotidianos que no están disponibles para el público en general.

Atención: 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®

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE DESCUENTO EN LA COMPRA APPLIANCE BUYLINE®

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.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE DESCUENTO EN LA COMPRA APPLIANCE BUYLINE®

- 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 regirán 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 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 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

Acuerdo del Plan de Servicio para el Hogar

El presente Plan de Servicio para el Hogar, en adelante denominado el “Plan,” 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 Plan en adelante se denominará “usted” y/o “su.” El presente documento constituye un Plan de Servicio para el Hogar, no una póliza de seguros.

La finalidad del presente Plan es proporcionar protección contra el costo de reparación de ciertos tipos de fallas de Artículos Cubiertos específicos dentro y/o en las inmediaciones de la Propiedad Cubierta según se describe en el Resumen de Cobertura del Plan. **Por favor lea el Plan atentamente. La cobertura incluye solamente ciertas fallas de los Artículos Cubiertos 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 Plan se adjunta al presente y constituye una parte de este Plan. La cobertura está sujeta a las limitaciones y condiciones especificadas en este Plan.**

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

El presente Plan cubre solamente fallas relacionadas con las piezas y componentes de los Artículos Cubiertos de tipo doméstico que funcionaban de manera apropiada a la fecha de entrada en vigencia del Plan. Una “falla” 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. La falla no está cubierta si se debe a: condiciones que existían con anterioridad a la fecha de entrada en vigencia del Plan; falta de cuidados y de mantenimiento de rutina; y/o uso incorrecto, salvo especificación en contrario. Los artículos de “tipo doméstico” son aquellos que han sido fabricados 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 Plan 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 Plan, 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 Plan sólo proporciona cobertura para los Artículos Cubiertos que se indica están cubiertos de manera específica en su Resumen de Cobertura del Plan. Sírvase consultar su Resumen de Cobertura del Plan.

El presente Plan define con precisión qué líneas de servicio, artículos y/o cuáles de sus respectivas piezas y componentes gozan de cobertura (“Artículos Cubiertos”). Únicamente los Artículos Cubiertos 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. Surge ProtectSM

Descripción de los artículos cubiertos: SurgeProtectSM proporciona la reparación o reemplazo de dispositivos electrónicos, sistemas eléctricos, electrodomésticos y otros dispositivos eléctricos de uso residencial ubicados dentro de su vivienda que sufran un desperfecto como consecuencia del uso y desgaste ordinario que generan las Sobrecargas Eléctricas. Una “Sobrecarga Eléctrica” significa un exceso de electricidad sobre un circuito que puede generar la falla y/o la aceleración del uso y desgaste de los productos eléctricos, electrodomésticos, dispositivos o sistemas. La Sobrecarga Eléctrica puede derivar de hechos causados por la naturaleza o por el hombre, incluyendo el impacto de rayos, el restablecimiento del suministro eléctrico luego de una interrupción, la interferencia de la vida salvaje con las líneas del tendido eléctrico y el ciclado de encendido y apagado de los electrodomésticos.

Limitaciones de la cobertura: La reparación o el reemplazo gozan de cobertura hasta el límite descrito en la página de Declaraciones. Los límites disponibles son un tope anual de \$500 o un tope anual de \$1,000. El costo de reparación o reemplazo debe ser superior a \$100.

Ejemplos de artículos/Condiciones no cubiertos: Las excepciones incluyen, sin limitación, el daño derivado de accidentes, uso abusivo, uso incorrecto, introducción de objetos extraños en los productos eléctricos, modificaciones o alteraciones no autorizadas, falla por no seguir las instrucciones del fabricante o las recomendaciones de mantenimiento, cableado defectuoso o instalación incorrecta o incompleta.

Cómo obtener el servicio para las fallas por sobrecarga eléctrica: Su inscripción en el Plan en virtud de este Acuerdo cubre la dirección de servicio que usted proporcionó. Puede llamarnos durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, al 1-866-243-8617 para informar un incidente debido a una Sobrecarga Eléctrica. Por favor tenga a mano su número de Contrato, y esté preparado para describir la naturaleza del problema.

La siguiente información describe el proceso que debe seguir para presentar reclamos con el fin de obtener el reembolso de los costos de reparación o reemplazo:

- a. Usted debe notificarnos dentro de un plazo de treinta (30) días de ocurrido un incidente de Sobrecarga Eléctrica para solicitar que le enviemos un formulario de reclamo. El formulario de reclamo debe completarse en su totalidad y debe devolverse junto con una copia de la factura emitida por un proveedor de servicio calificado dentro de un plazo de treinta (30) días posteriores a la recepción de su formulario de reclamo. Se define a un “Proveedor de Servicio Calificado” como un especialista acreditado que participa en la evaluación o reparación del daño de los artículos cubiertos localizados dentro de la residencia que goza de cobertura. En todos los casos, nos reservamos el derecho de decidir si un proveedor de servicio en particular está calificado. La factura debe contener el membrete de la compañía y debe incluir el nombre, dirección y número telefónico del Proveedor de Servicio Calificado, además de una descripción completa de los daños y costos de reparación asociados.
- b. Si un artículo cubierto no puede ser reparado, le reembolsaremos el valor del reemplazo de los productos eléctricos, dentro de los límites

Acuerdo del Plan de Servicio para el Hogar

aplicables a los incidentes, sus topes anuales y otras restricciones, según corresponda, y conforme a lo indicado en el presente. El valor del reemplazo debe ser el precio típico de compra del producto más similar en cuanto a calidad disponible en el mercado al momento del incidente de Sobrecarga Eléctrica.

c. Todos los cargos por diagnóstico incurridos para determinar que el daño deriva de una Sobrecarga Eléctrica deberá pagárselos usted en forma directa al Proveedor de Servicio Calificado, y nosotros se los reembolsaremos, siempre que dichos cargos por diagnóstico sean habituales y normales para el área, según nuestro criterio. Nosotros no ofreceremos reparaciones ni le reembolsaremos los costos por reparaciones o reemplazos sin completar previamente el proceso de reclamo indicado.

III. SERVICIO

1. El presente Plan puede no pagar todos los costos de la reparación. Usted será responsable de pagarle al contratista independiente en forma directa por cualquier trabajo que lleve a cabo y/o por los artículos que instale, por encima del monto máximo de la cobertura. El pago deberá hacerse al momento de la realización del trabajo por parte del contratista independiente, de una manera aceptable para el mencionado contratista. Usted es responsable de pagarle al contratista independiente cualquier monto que se adeude por servicios llevados a cabo o artículos instalados que no estén cubiertos en virtud de los términos, condiciones y estipulaciones del presente Plan.

IV. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES GENERALES

1. El presente Plan proporciona cobertura únicamente para la falla de los sistemas, electrodomésticos, líneas de servicio y componentes que se indica que están cubiertos en el Resumen de Cobertura del Plan, y solamente en la medida especificada en el presente. El presente Plan no cubre ningún artículo que no se nombre específicamente en el Resumen de Cobertura del Plan indicando que está cubierto.

2. Este Plan no cubrirá ningún tipo de artículo(s) que: no concuerden (sistemas o líneas de servicio con componentes incompatibles o con clasificaciones de capacidad distintas); se hayan modificado del diseño o aplicación originales del fabricante; el fabricante haya 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; o que estén instalados de manera inapropiada.

3. El presente Plan no cubre los costos asociados con las mejoras, los componentes, las piezas o el equipo necesarios como consecuencia de la incompatibilidad de cualquier tipo de equipo existente con el sistema, la línea de servicio o el componente de reemplazo, o con alguna de sus piezas. Este Plan no cubre ningún costo asociado con la construcción, el trabajo de carpintería u otras modificaciones que sean necesarias como consecuencia del equipo existente o de la instalación de un equipo distinto. Este Plan no cubre ningún costo asociado con mejoras o modificaciones necesarias para cumplir con leyes, códigos, normas u ordenanzas federales, estatales, y locales. Todos esos costos constituyen su responsabilidad.

4. Este Plan no cubre: tarifas asociadas con el retiro y/o desechado de (1) sistemas antiguos; (2) líneas de servicio y/o (3) componentes; así como tampoco cualquier tarifa o costo incluyendo, sin limitación, tarifas de desechado de materiales peligrosos o tóxicos, o asbesto.

5. Este Plan no cubre la reparación o el reemplazo de sistemas o componentes clasificados por el fabricante como de grado comercial.
6. Este Plan no cubre ningún costo en el que se haya incurrido para obtener acceso a un Artículo 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.
7. Este Plan 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 la falla 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.
8. El presente Plan 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
9. Este Plan no cubre fallas 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 por parte nuestra o de nuestro(s) contratista(s) independiente(s). Si usted autoriza o lleva a cabo alteraciones, instalaciones o reparaciones inapropiadas, o modifica algún sistema, línea de servicio o componente cubierto por este Plan de manera inapropiada, o lo daña durante el transcurso de remodelaciones o reparaciones, nosotros dejaremos de estar obligados a cubrir tal(es) artículo(s).

V. PROPIEDADES ELEGIBLES PARA LA COBERTURA

1. El presente Plan cubre una residencia unifamiliar, utilizada solamente para propósitos residenciales. Las propiedades residenciales multifamiliares que generan rentas, compuestas por más de dos unidades, no son elegibles para la cobertura. Las viviendas móviles 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 Plan 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 viviendas que aparecen en registros históricos no están cubiertas, lo cual incluye a las viviendas registradas en el Registro Nacional de Lugares Históricos. Los artículos ubicados en áreas de uso común compartidos por unidades sin garantía no están cubiertos por este Plan.

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 periodo 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 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.

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, 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.

10. Oficina corporativa/administrativa. Cross Country Home Services, Inc., P.O. Box 551540, Ft. Lauderdale, FL 33355-1540, 954-835-1900.

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD DE LAS COMPAÑÍAS DE CINCH HOME SERVICES

Cinch 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 **Cinch Home Services**, 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@cinchhs.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@cinchhs.com. Para desactivar por completo su cuenta, llame al (844) 324-7219.

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