

# GUARD IT

## PLAN DE PROTECCIÓN PARA MOBILIARIO RESIDENCIAL

### TÉRMINOS Y CONDICIONES

(Incluye Resolución de controversias/Convenio de arbitraje y Renuncia a una demanda colectiva)

PARA RECLAMOS EN LÍNEA: [www.gppclaims.com](http://www.gppclaims.com)

#### CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO:

---

##### 1. ANTES DE VISITAR LA PÁGINA O LLAMAR, CONSIDERE:

###### ¿TODAVÍA CUENTA CON LA GARANTÍA DEL FABRICANTE O DE LA TIENDA?

Revise la garantía de su fabricante/tienda para ver si Usted aún está cubierto. Usted puede llamar a su Vendedor para pedirle una copia, y ellos le ayudarán si Usted está cubierto. Este plan no cubre ninguna condición que deba estar cubierta por Su garantía de fabricante/tienda o cualquier otra garantía.

###### ¿SE TRATA DE DAÑOS CAUSADOS DURANTE EL ENVÍO?

Contacte directamente a Su Vendedor respecto a cualquier daño causado durante el envío. Este Plan no cubre ningún daño durante la entrega o instalación del artículo de mobiliario cubierto.

###### ¿TENGO LA INFORMACIÓN REQUERIDA? (De no suministrar toda la información se le podría negar la cobertura).

Asegúrese de tener todos los documentos del plan, el recibo detallado, fotografías del área afectada, y de ser capaz de describir el daño y su causa. Todos los reclamos deben presentarse dentro de los 30 días siguientes al incidente.

**NO INTENTE LIMPIARLO O LLAMAR A UN TÉCNICO.** Limpiezas/repificaciones sin autorización pueden invalidar la cobertura. Para manchas cubiertas, podemos pedirle que intente limpiar la mancha tan pronto sea posible con la solución de limpieza que se le ha suministrado en el momento de Su compra, de ser el caso, o con la solución de limpieza que Nosotros le enviemos a Usted.

##### 2. Visite [www.gppclaims.com](http://www.gppclaims.com) y siga las indicaciones, o llame al 1-877-680-2620, para presentar un reclamo.

#### DETALLES IMPORTANTES:

Los siguientes documentos en su conjunto constituyen el convenio íntegro entre Usted y Nosotros: (i) este Plan, y (ii) Su recibo del Vendedor que contiene los artículos del mobiliario cubiertos por este Plan, y el costo del Plan. Para atender Su reclamo, Nosotros podemos brindarle consejos de reparación y/o productos, o Usted puede recibir una visita domiciliar gratuita de un técnico profesional quien intentará limpiar la mancha y/o reparar el daño. Su artículo de mobiliario se reparará o se reemplazará a Nuestra entera discreción. Pueden usarse piezas que no sean del fabricante original. Se ofrecerá crédito por cualquier artículo de reemplazo con el Vendedor donde se adquirió el Plan, sujeto a límite de responsabilidad, y excluirá todos los costes de impuestos y envío/transporte. Si Usted se muda por fuera del área de entrega del Vendedor, Usted será responsable por todos los costos adicionales de envío/transporte.

Tenemos el derecho a negarle el servicio, en caso de que Usted se rehúse a nuestros intentos de reparar o inspeccionar Su artículo de mobiliario. Usted también debe procurar un ambiente seguro para que Nuestros técnicos brinden el servicio. Usted debe estar presente durante toda visita programada del técnico.

Nosotros no seremos responsables ni brindaremos servicio a piezas de los artículos de mobiliario que no estén dañadas, y no somos responsables por y no tomaremos acciones para corregir lotes de teñido, texturas o cualquier otra variación que surja del servicio o reemplazo de una parte o la totalidad del artículo de mobiliario. Este Plan no se transfiere al mobiliario de reemplazo. Si es necesario el reemplazo del mobiliario dañado, Nosotros no podemos garantizar que el reemplazo sea exactamente igual al artículo de mobiliario, especialmente si este ha sido discontinuado por el fabricante.

#### DEFINICIONES:

A lo largo de este Plan las palabras (1) «Usted» y «Su» se refieren al comprador de este Plan como se muestra en el recibo, e incluyen al Arrendatario si el artículo de mobiliario fue adquirido bajo una transacción de opción a compra (colectivamente, «Transacción RTO», por sus siglas en inglés); (2) «Nosotros», «Nuestro» o «Deudor» se refiere a la compañía obligada bajo este Plan, que es: (a) CNA Warranty Services, Inc. en todos los estados excepto Florida; y (b) En Florida, CNA Warranty Services of Florida, Inc.; (3) «Administrador» se refiere a Guardian Protection Products, Inc. («Guardian»), P.O. Box 300, Hickory, NC 28603-0300, 1-877-680-2620; (4) «Artículo de mobiliario» se refiere al Mobiliario de interior o exterior construido con tela de tapizado o cuero/vinilo o madera, piedra o piedra artificial, mármol, baldosa, granito u otra superficie dura que Usted comprara conjuntamente con este Plan y se muestre como artículo(s) de mobiliario cubiertos en Su recibo; (5) «Vendedor» se refiere a la sede de Rooms To Go donde Usted compró el Artículo de mobiliario y este Plan; (6) «Avería» se refiere a fallas mecánicas o eléctricas o daños al Artículo de mobiliario debido a un defecto en sus materiales o mano de obra; (7) «Rotura» se refiere al daño accidental de los componentes estructurales de un Artículo de mobiliario, pero no incluye una Avería.

**DEDUCIBLE:** No se requiere deducible.

## ¿QUÉ ESTÁ CUBIERTO?

Este Plan cubre las siguientes manchas accidentales o daños de un incidente específico o Avería, sujeto a lo que No está cubierto y otras condiciones del Plan:

TODOS LOS ARTÍCULOS DE MOBILIARIO, A EXCEPCIÓN DE BASES AJUSTABLES:

1. AVERÍAS:
  - a. Grietas o peladuras del acabado en mobiliario de madera sólida, chapa de madera, laminado de madera, piedra o piedra artificial, mármol, baldosa, o granito;
  - b. Deformaciones, grietas, roturas o separaciones del marco y componentes del marco (como soportes, patas, paneles, molduras y moldeado de base), gavetas y guía de gavetas, extensiones y riel de extensiones, soportes de tensión, brazos, plataformas, pedestal, base de caballete y patas, husillos y tubos;
  - c. La rotura o torcedura de mecanismos, resortes y muelles; y
  - d. falla de componentes eléctricos, incluyendo, pero sin limitarse a, relojes y motores.
2. MANCHAS Y OTROS DAÑOS:
  - a. Manchas en mobiliario de tela, vinilo o cuero (excepto cuero nobuk, gamuza y abrillantado) y sombrillas, como resultado de derrames normales de alimentos y bebidas, manchas biológicas de mascotas, tinta de bolígrafo y esmalte de uñas. No están cubiertas las manchas causadas por cualquier otra sustancia o medio;
  - b. Perforaciones, cortes o desgarros en el mimbre, tela, cuero o vinilo;
  - c. Astillado, desportilladuras a la madera y otras superficies de estuche (incluyendo piedra o piedra artificial, mármol, baldosa y granito) que penetre el acabado exponiendo el sustrato;
  - d. Rotura y pérdida de la platería de espejos; rotura de cristales y lámparas (excluyendo bombillos);
  - e. Marcas de quemaduras menores causadas solamente por cigarrillos, cigarrillos o pipa de tabaco;
  - f. Marcas de líquido o en forma de aro en superficies de madera, madera chapada, laminado de madera, piedra o piedra artificial, mármol, baldosa o granito causados por alimentos y bebidas domésticos;
  - g. Marcas de calor y quemaduras en superficies de madera sólida, madera chapada, madera laminada, piedra o piedra artificial, mármol, baldosa o granito causadas por artículos domésticos normales. «Marcas de calor y quemaduras» se refiere a la decoloración, ampolla o burbuja debido al calor o quemaduras, y no incluye marcas de brasa o chamuscado; y
  - h. Ruptura o avería de la sombrilla o del mecanismo de la sombrilla, solo una vez.

## ¿QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO?:

1. No cubriremos lo siguiente:
  - a. Cualquier daño no incluido específicamente bajo «¿QUÉ ESTÁ CUBIERTO?» (ninguna otra mancha, pérdida, avería, ruptura, defecto o daño estará cubierto por este Plan);
  - b. Artículos de mobiliario vendidos como usados, dañados, «de segunda mano», «venta final» o «tal como está»;
  - c. Todo Artículo de mobiliario usado en un entorno comercial o de uso comunal, incluyendo y sin limitarse a, propiedades de alquiler a terceras personas;
  - d. Daños que ocurren, y reclamos hechos por el servicio, reparación o reemplazo desde fuera de los 50 estados de Estados Unidos y el Distrito de Columbia;
  - e. Daños de piezas no funcionales o estéticas incluyendo, pero sin limitarse a piezas plásticas, pomos, tubos, cestas, controles remotos, accesorios usados en conjunto con el Producto cubierto, tales como almohadas y botones;
  - f. Olores;
  - g. Pinturas o accesorios;
  - h. Bronce u otro revestimiento;
  - i. Separación de juntas de cualquier tipo, incluyendo desgaste, rasgadura o cortes; punzadas decorativas; pérdida de elasticidad de la espuma en bases de cojines, respaldares y apoya brazos;
  - j. Superficies de conglomerado de cartón, enchapado de papel y laminado de papel;
  - k. Colchones, somieres y bases de somier;
  - l. Alfombras;
  - m. Abolladuras por escritura sobre superficies de madera o cualquier tipo de desgaste de la superficie; y
  - n. Marcas de rasguños, desgarros, cortes, desportilladuras y rayas de cualquier tipo, que no penetren claramente el tapizado o el acabado del revestimiento transparente en madera, exponiendo la madera virgen.
2. No cubriremos daños causados por o relacionados con lo siguiente:
  - a. CONDICIONES PRE-EXISTENTES O DAÑOS a un Artículo de mobiliario que ocurrieron antes de que Usted tomara posesión del Artículo de mobiliario;
  - b. Daños causados por el desgaste normal por el uso;
  - c. Daños causados por Usted durante el ensamblaje del mobiliario listo para armar (aunque se requiera un ensamblaje parcial o completo);
  - d. Excepto lo indicado en «¿QUÉ ESTÁ CUBIERTO», daños por abuso, mal uso o manejo, introducción de objetos extraños dentro, encima o cerca del Producto cubierto, modificaciones o alteraciones al mismo; no seguir las instrucciones del fabricante para operar y cuidar el Producto cubierto; causas externas de cualquier tipo, incluyendo pero sin limitarse a, acciones de terceros, fuego, humo, hurto, vandalismo, robo, insectos y animales; temperatura extrema, vientos de tormenta, granizo, terremotos, inundaciones;
  - e. Piezas o reparaciones no autorizadas; y
  - f. Daños causados por la guerra, invasiones o actos de enemigos extranjeros, hostilidades, guerra civil, rebeliones, huelgas, paros, disturbios laborales, clausura o conmoción civil.
3. No cubriremos el costo de, o pérdidas relacionadas con, lo siguiente:
  - a. Reparaciones del producto que estén cubiertas por la garantía del fabricante o Vendedor, o que sean resultado de retiradas del mercado a causa de fallas, sin importar la capacidad del fabricante o Vendedor de pagar por dichas reparaciones;
  - b. Revisiones periódicas, mantenimiento preventivo, lubricación y limpieza general como lo indica el fabricante; consumibles, tales como baterías o bombillos;
  - c. Servicios en los que no se encontró ningún problema; ruidos o chillidos; cualquier fallo, daño o mal estado que no ocurriera dentro de los Términos de cobertura para cada Artículo de mobiliario; y
  - d. lesiones corporales; daños a la propiedad personal, distintos a los daños a los Artículos de mobiliario cubiertos por este plan.

4. **AVERÍAS ESPECÍFICAS QUE NO SE CUBREN:** Respecto a Averías, lo siguiente no está cubierto por este Plan: (a) artículos de mobiliario no cubiertos originalmente por la garantía del fabricante o vendedor; (b) vetas o marcas en madera o cuero (incluyendo pegado, combinado, bicast, nobuk, gamuza, o partido), incluyendo pero sin limitarse a cicatrices, picadas de insecto, marcas de identificación, repujado, arrugas; (c) grietas, peladuras, desgarro por tensión, o raspado del cuero (pegado, combinado, nobuk, gamuza, o partido y bicast), mimbre y vinilo; (d) excepto lo indicado en «¿QUÉ ESTÁ CUBIERTO?», rasgado de la tela y desgaste, agujeros, rasguños, muescas, quemaduras, suciedad, pérdida del color o decoloración; (e) cremalleras; (f) encogimiento por limpieza; (g) óxido o corrosión; y (h) defectos de diseño.
5. **MANCHAS Y OTROS DAÑOS ESPECÍFICOS QUE NO SE CUBREN:** Respecto a manchas y otros daños, lo siguiente no está cubierto por este Plan: (a) daños causados por tintes, lejía, pintura, ácido o productos corrosivos; removedor de esmalte de uñas; goma de mascar; acumulación en el tiempo de manchas y barro, incluyendo áreas oscurecidas donde el cuerpo entra en contacto con el tapizado y otras manchas acumuladas que no se pueden atribuir a un solo incidente; transpiración y aceites corporales o capilares; desteñido; excepto lo indicado en «¿QUÉ ESTÁ CUBIERTO?», suciedad o daños causados por mascotas u otros animales (las manchas biológicas repetidas causadas por mascotas no se consideran accidentales); manchas biológicas humanas; daños por uso de productos de limpieza no aprobados por el fabricante o por Nosotros; daños causados por la exposición a temperaturas de congelación; suciedad normal; hongos y moho; daños de origen desconocido, telas que destiñen y cuero; daños al material causados porque el dueño no tuvo precaución razonable para usar y proteger el Producto cubierto; (b) daños ocurridos antes y durante la entrega o instalación de Su producto cubierto, o cuando el producto está en un depósito, o se está sacando del depósito, o entre residencias; (c) daños causados por contratistas independientes o personal de mantenimiento; y (d) daños por filtraciones en electrodomésticos, tragaluces o techo.
6. **DAÑOS ESPECÍFICOS A ARTÍCULOS DE MOBILIARIO DISEÑADOS PARA SU USO EN EXTERIORES, QUE NO ESTÁN CUBIERTOS:** Respecto a Artículos de mobiliario diseñados para su uso en exteriores, lo siguiente no está cubierto por este Plan: (a) daños por lavado a presión o exposición al agua salada; (b) polen, savia de árbol y lociones; y (c) deshilachado del mimbre que no haya sido causado por un incidente en concreto.
7. **DAÑOS ESPECÍFICOS A ARTÍCULOS DE MOBILIARIO DISEÑADOS PARA SU USO EN INTERIORES, QUE NO ESTÁN CUBIERTOS:** Respecto a Artículos de mobiliario diseñados para su uso en interiores, lo siguiente no está cubierto por este Plan: Daños causados por la exposición a condiciones climáticas normales, humedad, arena, suciedad y agua.

**NORMAS GENERALES:** Este es un contrato legal (denominado aquí como el «Plan»). Al adquirirlo, Usted entiende que es un contrato legal y reconoce que Usted ha tenido la oportunidad de leer los términos y condiciones aquí especificados. La cobertura de este Plan se limita a daños que ocurran en los 50 estados de los Estados Unidos, incluyendo el Distrito de Columbia, y solo es válida para artículo(s) de mobiliario nuevo(s) adquiridos simultáneamente con este Plan, y que se muestran en Su recibo. Todas las coberturas son para daños cubiertos derivados de un solo incidente. El mobiliario utilizado para fines comerciales, incluyendo, pero sin limitarse a, mobiliario ubicado en organizaciones multiusuario, domicilios multifamiliares, y alquileres públicos, no son elegibles para la cobertura de este Plan. Usted no está obligado a comprar este Plan como condición de un préstamo o compra de ninguna propiedad. Este Plan contiene un Acuerdo de arbitraje y Exención de demanda colectiva.

NOTAS: Este Plan no es una póliza de seguros, ni un contrato de limpieza o mantenimiento. Este Plan cubre daños accidentales debido al uso normal domiciliario como aquí se describe y, si se especifica en Qué está cubierto y no se excluye de Qué no está cubierto, defectos de mano de obra y/o materiales de Su(s) Artículo(s) de mobiliario cubierto.

#### **PLAZO:**

La cobertura de este Plan para cada Artículo de mobiliario empieza en la fecha en que Usted toma posesión del Artículo de mobiliario, y tiene una duración de tres (3) años. Este Plan no es renovable ni transferible a otro dueño.

#### **TRANSACCIONES RTO (OPCIÓN A COMPRA):**

Cuando un Artículo de mobiliario fue inicialmente adquirido bajo una Transacción de opción a compra, todo pago en efectivo o reembolso se pagará al dueño del Artículo de mobiliario en el momento en que se haga el acuerdo. Este será el arrendador («Arrendador») si Usted aún no ha adquirido la propiedad del Artículo de mobiliario. Respecto a todo lo demás, el arrendatario («Arrendatario») conservará un usufructo en este Plan, y todos los beneficios no monetarios aquí descritos se prestarán al Arrendatario. Toda obligación del propietario relacionada con el mantenimiento del Artículo de mobiliario será responsabilidad del Arrendatario durante el plazo de cualquier Transacción de opción a compra, excepto en los casos previstos por la ley. Toda referencia a «comprado», «vendido», o términos similares deberá incluir «alquilado» y «arrendado» y sus derivados. Excepto en los casos aquí descritos, toda referencia al «comprador» se referirá al Arrendatario bajo la Transacción de opción a compra, y no al Arrendador.

#### **LÍMITE DE RESPONSABILIDAD:**

Para todo reclamo, el límite de responsabilidad bajo este Plan es el menor costo de: (1) servicio/repares autorizados; (2) reemplazo del Artículo de mobiliario afectado con una nueva pieza de reemplazo de igual valor; y (3) el precio que Usted pagó por el Artículo de mobiliario, excluyendo impuestos y tarifas de envío/transporte.

La responsabilidad total cubierta por este Plan para toda reparación o reemplazo de un Artículo de mobiliario es el precio de compra que Usted pagó por el Artículo de mobiliario, excluyendo impuestos y tarifas de envío/transporte, pero no debe exceder el precio total de compra que se muestra en Su recibo. En el caso de que la suma de todos los servicios/repares autorizados exceda el precio de compra pagado por el Artículo de mobiliario, o que reemplacemos dicho artículo con una nueva pieza de un valor comparable, habremos satisfecho toda obligación debida bajo este Plan para el Artículo de mobiliario.

Si el Vendedor al cual se le compró este Plan ya no existe, el Plan se convierte en solo de servicio. Si el/los Artículo(s) de mobiliario no pueden recibir servicio, Nuestra responsabilidad bajo este Plan se limitará a reembolsar el precio de compra de este Plan, menos los reclamos pagados. Cuando se haya hecho un reembolso, todos los términos y condiciones del Plan para todos los Artículos de mobiliario habrán sido satisfechos y todos los reclamos futuros invalidados.

**DESCARGO DE RESPONSABILIDAD DE DAÑOS INDIRECTOS E INCIDENTALES:** EN NINGÚN CASO SEREMOS RESPONSABLES POR CUALQUIER DAÑO CONSECUCIONAL, INCIDENTAL O INDIRECTO, INCLUYENDO PERO SIN LIMITARSE A, DAÑOS A LA PROPIEDAD, CUALQUIER RETRASO EN PRESTAR SERVICIO BAJO ESTE CONTRATO DE SERVICIO, PÉRDIDA DE USO DURANTE EL PERÍODO DE REPARACIÓN DEL PRODUCTO CUBIERTO, O, EN CASO CONTRARIO, DURANTE LA ESPERA DE PIEZAS.

#### **CANCELACIÓN:**

Nosotros podemos cancelar este Plan por cualquier razón. Si lo cancelamos por fraude, tergiversación material, falta de pago o de Nuestra tarifa, o un incumplimiento sustancial de Sus deberes bajo este Plan, la cancelación será efectiva inmediatamente y Usted no recibirá previo aviso. Si cancelamos por cualquier otra razón, se le enviará a Usted una notificación por escrito de cancelación donde se indicará la fecha efectiva y las razones de la cancelación, en no menos de sesenta (60) días antes de que la cancelación sea efectiva.

Este Plan puede ser cancelado por Usted en cualquier momento y por cualquier razón, a través de una notificación de cancelación. Si se cancela el plan: (a) dentro de noventa (90) días de Su recepción de este Plan, Usted recibirá un reembolso completo del precio pagado por el Plan, menos el costo de cualquier servicio, reclamo pagado, o reemplazo recibido o pendiente; o (b) noventa (90) días después de recibir este Plan, y antes de la primera fecha en que Usted toma posesión de un Artículo de mobiliario, Usted recibirá un reembolso total del precio del Plan; o (c) tras noventa (90) días después de recibir este Plan y en o después de la primera fecha en que Usted toma posesión de un Artículo de mobiliario, Usted recibirá un reembolso a prorrato, menos el costo de cualquier servicio recibido, reclamo pagado, o reemplazo recibido o pendiente. El reembolso prorrateado se basará en el período que empieza con la primera fecha en que Usted toma posesión de un Artículo de mobiliario y que termina tres (3) años después. Si Usted financió la compra de este Plan, a Su discreción, cualquier reembolso debido se pagará directamente al prestamista de registro. Con respecto a la cancelación de este Plan por un Arrendatario en una Transacción de opción a compra, dicho reembolso se pagará al Arrendador, a menos que Usted haya obtenido la propiedad del mobiliario. A menos que se requiera una penalidad diferente por las regulaciones estatales, Nosotros añadiremos una penalidad del diez (10) por ciento por mes a un reembolso que no haya sido pagado o acreditado dentro de los cuarenta y cinco (45) días después de que Usted haya cancelado el plan. Tras la Cancelación, el siguiente acuerdo de resolución/arbitraje de disputas y exención de demanda colectiva permanece en vigor.

## ACUERDO DE RESOLUCIÓN/ARBITRAJE DE DISPUTAS Y EXENCIÓN DE DEMANDA COLECTIVA/DE TERCEROS BENEFICIARIOS:

PARA ENTENDER SUS DERECHOS, LEA CUIDADOSAMENTE ESTE ACUERDO DE RESOLUCIÓN/ARBITRAJE DE DISPUTAS Y EXENCIÓN DE DEMANDA COLECTIVA («ACUERDO DE RESOLUCIÓN/ARBITRAJE DE DISPUTAS»), INCLUYENDO LAS CLÁUSULAS DE TERCEROS BENEFICIARIOS Y DE EXCLUSIÓN. SE REQUIERE QUE LOS RECLAMOS (DEFINIDOS A CONTINUACIÓN) SE RESUELVAN ÚNICAMENTE A TRAVÉS DE ARBITRAJE VINCULANTE DE MANERA INDIVIDUAL, EN LUGAR DE UN JURADO, O EN UNA DEMANDA COLECTIVA.

Para el único propósito de este acuerdo de resolución/arbitraje de disputas, las referencias a «Nosotros» incluyen al Garante y al Administrador, así como también al Vendedor al que Usted le compró este Plan. Las partes acuerdan que el Vendedor, sus afiliados y cualquiera de sus accionistas, miembros, asociados, matrices, filiales, divisiones, directores, agentes, empleados, representantes, sucesores y cesionarios (llamados colectivamente «tercero beneficiario» o «terceros beneficiarios») son y están expresamente destinados a ser beneficiarios directos y primarios de este acuerdo de resolución/arbitraje de disputas y que cada tercero beneficiario tendrá el derecho de requerir y participar en el arbitraje bajo el acuerdo de resolución/arbitraje de disputas.

1. **Arbitraje obligatorio: USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RESOLVER CUALQUIER DISPUTA, CONTROVERSIA, O RECLAMO QUE SURJA O SE RELACIONE DE CUALQUIER FORMA CON EL PLAN, INCLUYENDO PERO SIN LIMITARSE A, ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, CUALQUIER DOCUMENTO RELACIONADO CON EL PLAN, LA VENTA, SERVICIO, O CUMPLIMIENTO DEL PLAN O LA TRANSACCIÓN SUBYACENTE, Y RECLAMOS EN CONTRA DE CUALQUIER TERCERO BENEFICIARIO (INCLUYENDO AL VENDEDOR) QUE SURJAN BAJO O EN RELACIÓN DE CUALQUIER FORMA AL PLAN O LA VENTA, SERVICIO O CUMPLIMIENTO DEL PLAN O LA TRANSACCIÓN SUBYACENTE (COLECTIVAMENTE, «RECLAMOS»), EXCLUSIVAMENTE A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE FINAL Y VINCULANTE, Y NO POR UN TRIBUNAL O JURADO, EXCEPTO QUE USTED PRESENTE UN RECLAMO EN UN TRIBUNAL PARA CASOS MENORES, SI EL RECLAMO CALIFICA PARA UN TRIBUNAL PARA CASOS MENORES Y EL ASUNTO PROCEDE SOLO EN BASE AUN INDIVIDUO (NO COLECTIVA O REPRESENTATIVAMENTE). Este acuerdo de resolución/arbitraje de disputas aplica a Reclamos que surjan en o después de la fecha del Plan, sin importar si el Plan está en efecto (el acuerdo sobrevive a la terminación o cancelación del Plan). Se les dará a los Reclamos la mayor importancia posible y esto incluye, sin limitarse a, Reclamos que surjan bajo contrato, agravio, estatuto, regulación, norma, ordenanza u otra ley o equidad, y Reclamos en contra del Garante, Administrador, o terceros beneficiarios. Se hará una interpretación extensiva del requerimiento de arbitraje.**

USTED Y NOSOTROS RENUNCIAMOS AL DERECHO A UN JUICIO POR UN JUEZ O JURADO. NINGÚN RECLAMO SERÁ ARBITRADO COMO DEMANDA COLECTIVA.

Un árbitro neutral resolverá los Reclamos en vez de un juez o jurado, la proposición de pruebas es más limitada que en un tribunal, y la decisión del árbitro está sujeta a una revisión limitada por los tribunales. El árbitro puede fallar de manera individual con los mismos perjuicios y compensaciones que un tribunal incluyendo perjuicios monetarios, medida cautelar y sentencia declaratoria. La sentencia en el fallo del árbitro puede registrarse ante cualquier tribunal que tenga jurisdicción. El arbitraje se llevará a cabo ante un solo árbitro y se administrará por la Asociación Americana de Arbitraje («AAA»), y tendrá lugar en el condado de Su residencia u otra ubicación establecida de mutuo acuerdo. Se aplicará el Reglamento de arbitraje del consumidor de AAA. Si AAA no aplicara dicho reglamento, entonces se aplicará el Reglamento de arbitraje comercial de AAA. El reglamento de AAA y un formulario que puede usarse para iniciar procedimientos de arbitraje están disponibles en [www.adr.org](http://www.adr.org). Las partes acuerdan que si por alguna razón AAA no conducirá o no está disponible para conducir el arbitraje, entonces un tribunal puede designar a un árbitro sustituto, y asimismo convienen que la elección de AAA como foro no es esencial para este Acuerdo.

Adicionalmente, a menos que se declare expresamente en la Exención de demanda colectiva o se indique expresamente de otra forma en este documento, el árbitro tendrá autoridad exclusiva para decidir todo lo relacionado con la ejecución, aplicabilidad (incluyendo temas de posibilidad de arbitraje), ámbito, validez e interpretación de este acuerdo de resolución/arbitraje de disputas, incluyendo, pero sin limitarse a, cualquier objeción inadmisibles o cualquier otra objeción de que el acuerdo de resolución/arbitraje de disputas es nulo, anulable, o en todo caso, inválido.

No obstante este acuerdo de arbitraje, cada una de las partes conserva el derecho de recursos en tribunales de casos menores para resolver cualquier Reclamo, de manera individual, dentro de la jurisdicción del tribunal de casos menores. Usted reconoce Su entendimiento de que todas las partes por la presente están renunciando a sus derechos de acudir a un tribunal, excepto al tribunal de casos menores, para resolver cualquier Reclamo que surja bajo o relacionado de cualquier forma a este Plan.

Si Su disputa es por \$25,000.00 o menos (sin incluir la tarifa del abogado), el arbitraje se llevará a cabo tras presentar los documentos al árbitro, a menos que Usted requiera una audiencia personal o telefónica, o que el árbitro decida que una audiencia es necesaria. Si Su disputa es por más de \$25,000.00, el derecho a una audiencia será determinado por el reglamento de AAA.

La Ley de arbitraje federal («FAA», por sus siglas en inglés) aplica a este acuerdo y rige su interpretación y ejecución. En la medida en que FAA no aplique, aplican las leyes del estado donde Usted compró este Plan.

2. **Exención de demanda colectiva:** Usted y Nosotros acordamos que el arbitraje se conducirá solamente de manera individual y no de manera conjunta, representativa, colectiva, ni de acción conjunta por medio de un abogado privado, ni en representación del público en general, o bajo un procedimiento similar (conjuntamente denominado «Demanda colectiva»). Un Reclamo puede no consolidarse junto al Reclamo o la proposición de pruebas de cualquier otra parte. El árbitro no puede otorgar desagravio a ninguna persona o entidad que no sea una parte del procedimiento de arbitraje, y solo puede otorgar el desagravio que sea necesario para proporcionar alivio a una parte del procedimiento de arbitraje. No obstante cualquier disposición contraria, un tribunal resolverá cualquier cuestión respecto al significado, validez o aplicabilidad de esta Exención de demanda colectiva. Si un tribunal considera inválida o no aplicable cualquier parte de esta Exención de demanda colectiva Sección 2, entonces las Secciones 1 y 3 de este acuerdo de resolución/arbitraje de disputas serán nulas e inválidas, y todo Reclamo procederá en un tribunal, y no en un arbitraje.
3. **Tarifas y costos en el arbitraje:** Nosotros pagaremos las tarifas de archivo, administración y arbitraje por cualquier arbitraje, a menos que el árbitro considere que Su disputa ha sido insustancial, presentada de mala fe, o con el propósito de hostigamiento. En tal caso, el reglamento de AAA rige el pago de dichas tarifas. Toda compensación de tarifas del abogado y costos a Su favor será a discreción del árbitro, con la excepción de: (1) el árbitro puede no compensarnos tarifas y costos por un arbitraje donde los daños reclamados sean menores que veinticinco mil dólares (\$25,000.00), a menos que el árbitro determine que Su reclamo fue insustancial o presentado de mala fe, o con el propósito de hostigamiento.
4. **Exención de arbitraje colectivo y a juicio por un jurado:** Usted y Nosotros acordamos que si por cualquier razón un Reclamo procede en un tribunal en lugar de en una instancia de arbitraje: (a) Usted y Nosotros renunciaremos a cualquier derecho a un juicio por jurado; (b) el Reclamo procederá solamente de manera individual, y no de manera colectiva ni representativa, y (c) ni Usted ni Nosotros podemos ser representantes o miembros de un colectivo, o de otro modo participar en ningún procedimiento colectivo, representativo, ni de acción conjunta, ni por medio de un abogado privado.
5. **Divisibilidad:** Si cualquier parte de este acuerdo de resolución/arbitraje de disputas se declara inválida o no aplicable, entonces las demás partes de este acuerdo continuarán en pleno vigor y efecto, con la excepción de que si alguna parte de la Sección 2 (Renuncia a la demanda colectiva) se declara inválida o no aplicable, entonces las Secciones 1 y 3 del acuerdo de resolución/arbitraje de disputas serán inválidas y nulas y las demás partes del acuerdo continuarán en pleno vigor y efecto.
6. **Exclusión voluntaria:** USTED TENDRÁ EL DERECHO DE EXCLUIRSE VOLUNTARIAMENTE DE ESTE ACUERDO DE RESOLUCIÓN/ARBITRAJE DE DISPUTAS, PREVIA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO DE SU INTENCIÓN DE HACERLO, DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS A PARTIR DE LA COMPRA DEL PLAN (LA FECHA DEL COMPRA ESTÁ INDICADA EN SU RECIBO). Para excluirse voluntariamente, Usted debe enviar una notificación por escrito al Administrador, Guardian Protection Products, Inc., P.O. Box 300, Hickory, NC 28603-0300, con el asunto, «Arbitration Opt Out.» (Exclusión voluntaria). Usted debe

incluir: (a) Su nombre y dirección; (b) la fecha en que compró este Plan; y (c) el nombre del Vendedor. Si Usted se excluyó voluntariamente de manera apropiada y oportuna, entonces todos los reclamos pueden resolverse en tribunales, en vez de en arbitraje. Cuando el Artículo de mobiliario haya sido adquirido bajo una Transacción de opción a compra, solo el Arrendatario (y no el Arrendador) bajo la Transacción de opción a compra puede excluirse voluntariamente conforme a los términos de esta cláusula, y el Arrendador estará sujeto a la decisión del Arrendatario sobre su exclusión voluntaria.

**COBERTURA QUE GARANTIZA ESTE PLAN:** Esta no es una póliza de seguros. Este plan está garantizado por pólizas de responsabilidad contractual provistas por Continental Casualty Company, cuyos datos de contacto son 151 N Franklin St., Chicago, IL 60606, 1- 800-831-4262. Si dentro de sesenta (60) días Nosotros no hemos pagado un reclamo cubierto, no le hemos dado un reembolso, o Usted no está satisfecho, Usted puede hacer un reclamo directamente a la compañía de seguros. Adjunte una copia de Su Plan cuando envíe correspondencia a la compañía de seguros.

Usted puede contactar al Garante a través de 151 N Franklin St., Chicago, IL 60606, 1-866-298-3372.

#### **REQUISITOS ESPECÍFICOS POR ESTADO:**

Los siguientes requisitos específicos por estado se agregan y forman parte de este Plan y sustituyen, en la medida en que sean más convenientes para Usted, cualquier otra disposición contraria:

**Residentes de Alabama:** Usted puede cancelar este Plan dentro de los treinta (30) días siguientes a recibir este Plan. Si no se ha hecho un reclamo bajo el Plan, el Plan es nulo y Nosotros le reembolsaremos el precio completo de compra del Plan. Todo reembolso que le debamos será acreditado a cualquier saldo restante de Su cuenta, y el exceso, de haberlo, se le reembolsará a Usted. Se agregará un diez (10) por ciento de penalidad por mes al reembolso que no haya sido pagado o acreditado dentro de los cuarenta y cinco (45) días después de que Usted cancelara el Plan. Si usted cancela este Plan tras treinta (30) días de haber recibido este Plan, Nosotros le reembolsaremos la porción no devengada del precio completo de compra del Plan. Todo reembolso que le debamos será acreditado a cualquier saldo restante de Su cuenta, y el exceso, de haberlo, se le reembolsará a Usted.

Todo arbitraje bajo la sección de Arbitraje del Plan tendrá lugar en Alabama, en el condado donde Usted reside.

**Residentes de Florida:** En caso de que Nosotros cancelemos, se le debe enviar notificación por escrito a Usted no menos de sesenta (60) días antes de que la cancelación sea efectiva. Usted puede cancelar este plan en cualquier momento y por cualquier razón a través del correo electrónico, correo postal, o enviando una notificación de cancelación. Si se cancela el Plan:

(a) dentro de treinta (30) días de recibir el Plan, Usted recibirá un reembolso completo del precio pagado por el Plan, siempre que ningún reclamo se haya pagado o ningún servicio llevado a cabo; o (b) después de treinta (30) días, Usted recibirá un reembolso basado en el 100 % del precio de compra proporcional no devengado, menos cualquier reclamo que haya sido pagado o menos el costo de las reparaciones hechas por Nosotros. Si Nosotros cancelamos el Plan, el precio de devolución de la compra se basa en el 100 % del precio de compra proporcional no devengado. Si Nosotros determinamos a Nuestra discreción que Su Artículo de mobiliario no puede repararse, o que requiere un reemplazo en lugar de reparación, Nosotros reemplazaremos su Artículo de mobiliario con un artículo del mismo tipo y calidad que sea de un desempeño comparable, o le daremos un cheque de reembolso para reemplazar el Artículo de mobiliario, a Nuestra discreción, igual al precio de compra original del Artículo de mobiliario determinado por Nosotros, que no exceda el precio de compra original, incluyendo todos los impuestos aplicable. La tarifa cobrada por este Plan no está sujeta a regulaciones por la Oficina de regulación de seguros de Florida.

#### **Residentes de Georgia:**

Este Plan no puede ser cancelado por Nosotros excepto por fraude, tergiversación material, o imposibilidad de pagar la deuda. La cancelación debe ser por escrito conforme a los requerimientos del Código 33-24-44. Usted puede cancelar en cualquier momento bajo descargo y renuncia al Plan y Nosotros le reembolsaremos el exceso de la retribución pagada por el Plan, por encima de la prima a corto plazo habitual, por el término vencido del Plan. Este Plan excluye coberturas por daños incidentales y consecuentes, y condiciones pre-existentes, en la medida en que Usted conozca o haya conocido razonablemente tales daños y condiciones.

Como se indica en la sección de Arbitraje de este Plan, cada parte puede introducir una acción individual en un tribunal de casos menores. La sección de Arbitraje no descarta que Usted pueda introducir asuntos de Su disputa a la atención de agencias o entidades federales, estatales o locales. Tales agencias o entidades pueden buscar compensaciones en representación Suya. Usted y Nosotros acordamos renunciar al derecho de un juicio con jurado y a participar en arbitrajes y demandas colectivos. Nada de lo contenido en la sección de Arbitraje afectará Su derecho de presentar un reclamo directo bajo los términos de este Plan contra Continental Casualty Company en virtud del Código oficial anotado de Georgia (O.C.G.A., por sus siglas en inglés). 33-7- 6.

Se elimina el último párrafo de la sección de LÍMITE DE RESPONSABILIDAD y se reemplaza por lo siguiente: Si el Vendedor al cual se le compró este Plan ya no existe, el Plan se convierte en solo de servicio. Si algún Artículo de mobiliario no puede recibir servicio, Nuestra responsabilidad bajo este Plan será limitada a un reembolso del precio de compra de este Plan. Cuando se haya hecho un reembolso, todos los términos y condiciones del Plan para todos los Artículos de mobiliario habrán sido satisfechos y todos los reclamos futuros invalidados.

**Residentes de Nueva York:** Usted tiene derecho a devolver el Plan dentro de al menos veinte (20) días a partir de la fecha de que se le enviara el Plan a Usted, o dentro de al menos diez (10) días, si el Plan se entrega al momento de la compra, o en un período más largo que esté permitido bajo el Plan. Si no se ha hecho ningún reclamo bajo el Plan, este será nulo y Nosotros le reembolsaremos a Usted el precio total de compra del Plan. En caso de que Nosotros cancelemos el Plan, se le deberá notificar a Usted por escrito al menos quince (15) días antes de la cancelación y se indicará la fecha efectiva de la cancelación y la razón de la misma, a menos que dicha razón sea el impago de la tarifa del proveedor, tergiversación material o incumplimiento sustancial de Sus deberes relativos al Artículo de mobiliario y su uso.

**Residentes de Carolina del Sur:** Para evitar daños mayores, consulte el manual del propietario. En caso de que Nosotros no brindemos el servicio cubierto dentro de sesenta (60) días de presentar el reclamo, Usted tiene derecho de reclamar directamente a la Compañía de seguros. Si la Compañía de seguros no resuelve dichos asuntos dentro de los sesenta (60) días después de Su reclamo, Usted puede contactar al SC Department of Insurance, P.O. Box 100105, Columbia, SC 29202-3105, (800) 768-3467.

**Residentes de Tennessee:** Cuando hay una falla del producto cubierto, el Plan se extenderá como se indica a continuación: (1) el número de días que el consumidor está privado del uso del producto debido a que el producto está en reparación, más dos (2) días laborales adicionales.

**Residentes de Texas:** Si Usted compró este Plan en Texas, los reclamos no resueltos concernientes a un proveedor o preguntas respecto al registro de un proveedor del plan de servicios pueden dirigirse al Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711, número de teléfono (512) 463- 2906 o (800) 803-9202. Usted puede aplicar por un reintegro directamente con la Compañía de seguros si no le brindamos el servicio cubierto antes del día sesenta y uno (61) después de la fecha de Su reclamo, o si no se paga un reembolso o crédito antes del día cuarenta y seis (46) después de la fecha en que se devuelve el Plan al proveedor.

Usted puede cancelar el Plan en cualquier momento. Si Usted cancela el Plan antes del día 31 después de la fecha de compra, Nosotros: (1) le reembolsaremos o le acreditaremos a Usted el precio total de compra del Plan, menos el monto de cualquier reclamo pagado bajo el Plan; y 2) puede que no impongamos una tarifa de cancelación. Si Usted cancela el Plan a partir del día 31, tras la fecha de compra, Nosotros: (1) le reembolsaremos o acreditaremos a Su cuenta el precio de compra prorrateado del Plan reflejando el término restante del Plan, según consumo, tiempo, u otra medida aplicable razonablemente del término restante que debe divulgarse en el Plan, menos el monto de cualquier reclamo pagado o servicios prestados bajo el Plan; y 2) podemos imponer una tarifa de cancelación razonable no mayor a \$50. El derecho a cancelar un contrato de servicio no es transferible a un titular posterior del Plan.

Podemos cancelar el Plan enviando por correo postal una notificación escrita de la cancelación a Su última dirección conocida según Nuestros registros. Debemos enviar la notificación antes del quinto día que precede la fecha efectiva de cancelación. La notificación debe indicar la fecha efectiva de la cancelación y la razón de la misma. No estamos obligados a notificar anticipadamente la cancelación del Plan si esta se debe a: (1) impago de la retribución del Plan; (2) fraude o tergiversación material por Su parte hacia Nosotros o Nuestro Administrador; o (3) un incumplimiento sustancial de Su deber relativo al Artículo de mobiliario o su uso. Usted tiene derecho a un reembolso prorrateado del precio de compra del Plan que refleje el término restante del Plan, según consumo, tiempo, u otra medida aplicable razonablemente del término restante que debe divulgarse en el Plan, menos el monto de cualquier reclamo pagado bajo el contrato. Puede que no impongamos una tarifa de cancelación.

Número de Licencia en Texas del Administrador: 217

**Residentes de Virginia:** Si se le ha negado alguna promesa hecha en el contrato o no se ha honrado dentro de los 60 días después de Su petición, Usted puede contactar al Departamento de agricultura de Virginia (Virginia Department of Agriculture), Oficina de programas benéficos y de regulación (Office of Charitable and Regulatory Programs) a través de <http://www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml> para introducir una queja.