

GUARD IT

PLAN DE PROTECCIÓN PARA LA BASE AJUSTABLE PARA COLCHÓN DOMÉSTICA

TÉRMINOS Y CONDICIONES

(Incluye la Resolución de Disputas/Acuerdo de Arbitraje y la Renuncia de Acción Colectiva)

CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO:

1. ANTES DE LLAMAR –

DETERMINE SI SU RECLAMO PUEDE ESTAR CUBIERTO POR ESTE PLAN DE PROTECCIÓN PARA LA BASE AJUSTABLE PARA COLCHÓN DOMÉSTICO («EL PLAN») La sección de este Plan titulada «QUÉ ESTÁ CUBIERTO», más abajo, describe los reclamos que este Plan cubre. El fabricante de Su Base Ajustable para Colchón doméstica (el «Fabricante»), brinda una garantía para ciertas averías (la «Garantía del fabricante»). Como se especifica más abajo, este Plan, que es ofrecido por CNA Warranty Services Inc. y CNA Warranty Services of Florida, Inc. (juntos, «CNA»), y las políticas de responsabilidad contractual que aseguran este Plan, no brindan cobertura, administración o servicio de ninguna reparación o reemplazo que estén todavía cubiertos por la Garantía del fabricante («Reclamos de garantía del fabricante»).

Sin embargo, a pesar de que este Plan no cubre los Reclamos de Garantía del fabricante, Guardian Protection Products, Inc. («Guardian»), el Administrador de este Plan, intentará asistirlo con cualquier Reclamo sobre la garantía del fabricante. Dicha asistencia puede incluir, bajo la absoluta discreción de Guardian, (i) resolución de problemas con Usted por teléfono con respecto a la avería (u organizar que el Fabricante lo asista con la resolución de problemas por teléfono), (ii) envío de un técnico de mantenimiento a Su casa (u organizar que el Fabricante envíe a un técnico de mantenimiento a Su casa) para reparar Su base ajustable para colchón doméstica, (iii) organizar el reemplazo de Su base ajustable para colchón doméstica, y/o (iv) en algunas circunstancias, transferir su llamada o referirlo con el Fabricante, que manejará su Reclamo de Garantía del fabricante. En el caso de que cualquiera de los costos de dichas reparaciones o reemplazos estén cubiertos por la Garantía del fabricante, Guardian pedirá un reembolso de parte del fabricante por dicho costo. Tenga en cuenta que la obligación descrita en este párrafo de asistirlo con los Reclamos de Garantía del fabricante es una obligación exclusiva de Guardian y no de CNA.

¿SE TRATA DE UN DAÑO CAUSADO DURANTE EL ENVÍO O DURANTE LA INSTALACIÓN?

De ser así, contacte a Su Distribuidor. Este Plan no cubre ningún daño ocurrido durante el envío o la instalación de los elementos de los muebles cubiertos.

¿TENGO LA INFORMACIÓN REQUERIDA? (Si no se proporciona toda la información, se le puede negar la cobertura).

Verifique que tenga todos los documentos del Plan, el recibo detallado, fotografías del área afectada y que pueda describir el daño y su causa.

TODOS LOS RECLAMOS DEBEN PRESENTARSE DENTRO DE LOS 30 DÍAS POSTERIORES AL INCIDENTE.

NO INTENTE REPARAR NI LLAMAR A UN TÉCNICO: una reparación no autorizada puede anular la cobertura.

2. PARA PRESENTAR UN RECLAMO: Llame al 1-877-680-2620.

DETALLES IMPORTANTES:

Los siguientes documentos en conjunto constituyen el acuerdo completo entre usted y nosotros: (i) este plan, y (ii) su recibo del distribuidor que contiene los artículos mobiliarios cubiertos por este plan, y el costo del mismo. Para cumplir con su reclamo, podemos proporcionarle consejos de reparación y/o productos, o puede recibir una visita a domicilio sin cargo de un técnico que intentará reparar el daño. Si no podemos reparar Su Mueble, lo reemplazaremos o le proporcionaremos un crédito en la tienda a nuestro exclusivo criterio. Se ofrecerá crédito con el Distribuidor donde se compró el Plan, sujeto al Límite de responsabilidad, y se excluirán todos los impuestos y los costos de envío y entrega. Si se traslada fuera del área de entrega del Distribuidor, será responsable de todos los costos adicionales de envío y entrega.

Tenemos el derecho de negar el servicio si usted rehúsa nuestros intentos de reparar o brindar servicio a Su mueble. También debe proporcionar un entorno seguro y sin amenazas para que nuestros técnicos realicen el servicio. Usted deberá estar presente en cualquier visita programada del técnico.

No seremos responsables ni daremos servicio al conjunto de piezas de muebles que no estén dañados, y no somos responsables ni tomaremos medidas para corregir el tinte, la textura o cualquier otra variación que surja del servicio o reemplazo de una parte o de todo el mueble. Este plan no se transfiere a los muebles de reemplazo. Si es necesario reemplazar el artículo mobiliario dañado, no podemos garantizar que el reemplazo corresponda exactamente con el artículo mobiliario, especialmente si el fabricante ha discontinuado ese mueble.

DEFINICIONES:

A través de este Plan:

- (1) «Usted» y «Su» se refiere al comprador de este Plan como se muestra en el recibo, e incluye al Locatario si el Mueble fue adquirido bajo una transacción de alquiler con opción a compra («Transacción RTO»);
- (2) «Nosotros», «Nuestro», o «Garante» se refiere a la compañía obligada bajo este Plan, que es: (a) CNA Warranty Services, Inc. en todos los estados a excepción de 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(s) mobiliario» se refiere a las bases ajustables que Usted compró junto con este Plan y se muestran como Artículo(s) mobiliarios cubierto(s) en Su recibo;
- (5) «Distribuidor» se refiere a las entidades de Rooms To Go donde Usted adquirió el(los) Artículos mobiliarios y este Plan;
- (6) «Avería» se refiere a fallas mecánicas o eléctricas del mueble o sufridas por el mueble debido a defectos en los materiales o la mano de obra; y
- (7) «Rotura» se refiere a daño accidental a los componentes estructurales de un Artículo mobiliario, pero no incluye una Avería.
- (8) «base ajustable para colchón doméstica» se refiere al único Artículo mobiliario cubierto por este Plan.

DEDUCIBLE: No se requiere deducible.

¿QUE ESTÁ CUBIERTO?

Este Plan cubre los siguientes daños, sujeto a Lo que no está cubierto y otros Términos y condiciones del Plan:

ESTE PLAN CUBRE SOLO LA BASE AJUSTABLE PARA COLCHÓN DOMÉSTICA:

Averías de estructuras, plataformas, remotos (incluyendo unidades de control y receptores remotos), y los siguientes mecanismos: mecanismos de elevación y descenso, mecanismos de litera, reclinado, inclinado, motores, motores de propulsión, vibrado y masaje, transformadores AC/DC, caja de control, caja de conexión y caja de desconexión, fallas de cable, y temperatura, todo lo cual se cubrirá solo si estaba originalmente cubierto por la garantía del fabricante y la garantía para dicho daño ya ha expirado. Los daños resultantes directos de una sobrecarga eléctrica también están cubiertos.

Las piezas se reemplazarán con piezas del mismo tipo y calidad a nuestra exclusiva discreción. Puede que usemos piezas nuevas o remanufacturadas. Si el Artículo mobiliario cubierto no puede repararse, si el costo de la reparación excede el precio de compra original, o si las piezas ya no están disponibles o están discontinuadas por el fabricante, el Artículo mobiliario se reemplazará solo si Nosotros lo determinamos, con un producto de similares características y función.

¿QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO?

No repararemos o reemplazaremos lo siguiente:

1. **Garantías:** Daños cubiertos o que debería cubrir la garantía de una tienda o fabricante o cualquier otra garantía; cualquier artículo vendido sin garantía de la tienda o del fabricante; cualquier daño sujeto al retiro del mercado por parte del fabricante;
2. **Manipulación:** Daños durante la entrega, la instalación, el montaje o mientras estaba en tránsito;
3. **Elementos externos:** Daños mientras cualquier Artículo mobiliario se encuentre en el exterior de la residencia, incluidos, entre otros, los ubicados en porches protegidos con cerramiento;
4. **Desgaste por uso general;**
5. **Daño no accidental:** Cualquier daño físico intencional; modificación realizada al mueble; incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento del fabricante; daños causados por mal uso, negligencia, maltrato, conmoción civil o disturbios; daños causados por métodos de limpieza o tratamientos tópicos inadecuados o no autorizados (que no sean los que proporcionamos nosotros);
6. **Daños emergentes o incidentales:** Pérdida o lesión de una persona o pérdida o daño de otra propiedad o cualquier pérdida incidental, contingente, especial o directa o indirecta y daños emergentes, incluidas, entre otras, pérdidas debidas a cualquier demora en la prestación del servicio en virtud de este Plan o pérdida de uso resultante;
7. **Animales o mascotas:** Daños causados por animales, incluidos, entre otros, los causados por picos, garras o mandíbulas, o plaga de insectos;
8. **Daño de la superficie:** Daño que consiste en un rasguño, marca, muesca u otra marca que no tenga impacto en la funcionalidad operacional del Artículo mobiliario;
9. **Componentes o materiales específicos:** Cubierta y plataforma de tela/funda; colchones; láminas de madera de la parrilla de la cama; piezas no funcionales o estéticas;
10. **Otros daños:** Daños causados por roturas; causadas por contratistas o técnicos externos; causados por fallas de cableado o voltaje incorrecto; que no sean por sobrecarga eléctrica mientras se seguían las instrucciones de uso del fabricante; causados por fugas en artefactos o tuberías; daños que debería cubrir

el seguro del propietario o inquilino, incluidos, entre otros: incendio, robo, hurto, vandalismo o fuerza mayor; cualquier condición preexistente antes de la fecha de entrada en vigencia de este Plan;

11. Muebles excluidos: Productos dentro de las categorías As-Is (Tal cómo está), Pre-owned (Usado), Final Sale (Liquidación final), Open Box (A caja abierta) o muebles de alquiler (que no sean transacciones RTO cubiertas).

DISPOSICIONES GENERALES: Este es un contrato legal (en adelante, el "Plan"). Al comprarlo, usted comprende que es un contrato legal y reconoce que ha tenido la oportunidad de leer los términos y condiciones establecidos en este documento.

La cobertura de este plan se limita a los daños que se producen en los 50 estados de los Estados Unidos, incluido el Distrito de Columbia, y solo es válida para los nuevos artículos de mobiliario comprados al mismo tiempo que este plan y que se muestran en su recibo. Todas las coberturas son por los daños cubiertos de un solo incidente. Los muebles utilizados con fines comerciales, incluidos, entre otros, los muebles ubicados en organizaciones de múltiples usuarios, viviendas multifamiliares y alquileres públicos no son elegibles bajo este Plan. No se requiere que compre este plan como condición de un préstamo o compra de cualquier propiedad. Este plan contiene un Acuerdo de arbitraje y una Renuncia de acción colectiva.

NOTA: este Plan no es una póliza de seguro, ni un contrato de limpieza o mantenimiento. Este Plan cubre Averías asociadas con fallas mecánicas o eléctricas o daños a Su Artículo mobiliario cubierto debido a defectos en materiales o mano de obra, además de daños debido a sobrecargas de electricidad accidentales, como se expuso anteriormente.

PLAZO:

La cobertura según el Plan para cada Artículo mobiliario comienza en la fecha en que Usted toma posesión del Artículo mobiliario y dura siete (7) años. Este Plan no es renovable, ni transferible a otro propietario.

TRANSACCIONES RTO:

Si un mueble se adquirió inicialmente como transacción RTO, cualquier liquidación en efectivo o reembolso se pagará a su propietario al momento de realizar el acuerdo. Este será el arrendador ("Arrendador") si usted aún no ha adquirido la propiedad del artículo. En todos los demás aspectos, el arrendatario ("arrendatario") conservará un interés beneficioso en este Plan y todos los beneficios no monetarios descritos en este documento se le entregarán a él. Cualquier obligación del propietario relacionada con el mantenimiento del Artículo mobiliario será responsabilidad del arrendatario durante el término de cualquier transacción de RTO, excepto según lo dispuesto por la ley. Cualquier referencia a "comprado", "vendido" o términos similares incluirá "alquilado" y "arrendado" y sus derivados. Excepto lo que se indica en este documento, cualquier referencia al "comprador" significará que es el Arrendatario en la transacción RTO y no el Arrendador.

LÍMITE DE RESPONSABILIDAD:

Para cualquier reclamo individual, el límite de responsabilidad según este Plan es lo que sea menor entre el costo de: (1) servicios o reparaciones autorizados; y (2) reemplazo del Artículo mobiliario afectado con una nueva pieza de igual valor; y (3) el precio que Usted pagó por el Artículo, excluyendo impuestos y tarifas de envío y entrega.

La responsabilidad total conforme a este Plan para todas las reparaciones o el reemplazo de un Artículo mobiliario cubierto es el precio de compra que pagó por el Artículo mobiliario, excluidos los impuestos y los gastos de envío/entrega, pero sin exceder el precio de compra completo que se muestra en su recibo o en los archivos de su Distribuidor. Si los Artículos de mobiliario son parte de una promoción o se le dieron sin cargo alguno a Usted como parte de Su compra, Nosotros aplicaremos el precio regular al por menor que el Distribuidor cobra por el Artículo mobiliario cuando se determine el Límite de responsabilidad. En el caso de que el agregado de todos los servicios/reparaciones autorizados exceda el precio de compra pagado por el Artículo mobiliario o reemplacemos el Artículo mobiliario por una nueva pieza de valor comparable, Nosotros habremos cumplido todas las obligaciones debidas en virtud de este plan para el Artículo mobiliario.

Si el Distribuidor a quien se le compró este Plan ya no está en el negocio, el Plan se convierte en servicio solamente. Si alguno de los artículos de mobiliario no puede ser reparado, Nuestra responsabilidad en virtud de este Plan se limitará a un reembolso del precio de compra de este Plan, menos los reclamos pagados. Una vez que se haya realizado un reembolso, se cumplirán todos los términos y condiciones del Plan para todos los artículos de mobiliario y se anularán todos los reclamos futuros.

CANCELACIÓN:

Podemos cancelar este Plan por cualquier motivo. Si Nosotros cancelamos por fraude, tergiversación material, falta de pago de nuestra tarifa o un incumplimiento sustancial de Sus obligaciones en virtud de este plan, la cancelación entrará en vigencia de inmediato y Usted no recibirá notificación previa. Si cancelamos por cualquier otro motivo, se le enviará por correo un aviso escrito en el que se indique la fecha de entrada en vigor y los motivos de la cancelación, con una antelación de no menos de sesenta (60) días, y le daremos un reembolso prorrateado, menos el costo de cualquier servicio recibido, reclamo pagado, o reemplazo recibido o pendiente.

Usted puede cancelar este Plan en cualquier momento y por cualquier motivo mediante una notificación de cancelación. Si se cancela el Plan: (a) dentro de los noventa (90) días posteriores a la recepción de este plan, recibirá un reembolso completo del precio pagado por el plan, menos el costo de cualquier servicio, reclamo pagado o reemplazo recibido o pendiente; (b) noventa (90) días después de recibir Su Plan y antes de la fecha más temprana en que tome posesión de un Artículo mobiliario, recibirá un reembolso completo del precio del Plan; o (c) noventa (90) días después de recibir Su Plan y después de la fecha más temprana en que tome posesión de un Artículo mobiliario, recibirá un reembolso prorrateado, menos el costo de cualquier servicio recibido, reclamo pagado o reemplazo recibido o pendiente. El reembolso prorrateado se basará en el período que comienza con la fecha más temprana en que Usted tome posesión de un Artículo mobiliario y finaliza seis (6) años más tarde. Si usted financió la compra de este Plan, a nuestra discreción, cualquier reembolso adeudado se pagará directamente al prestamista registrado. Con respecto a la cancelación de este Plan por un Arrendatario en una Transacción RTO, dicho reembolso será pagadero al Arrendador, a menos que Usted haya tomado posesión del Artículo mobiliario. A menos que se requiera una multa diferente según las regulaciones estatales, agregaremos una multa de diez (10) por ciento por mes a un reembolso que no se paga ni se acredita dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la cancelación del plan. Tras la cancelación, la resolución de disputas/acuerdo de arbitraje y la renuncia de acción colectiva que se detallan a continuación siguen vigentes.

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS/ACUERDO DE ARBITRAJE Y RENUNCIA DE ACCIÓN COLECTIVA/BENEFICIARIOS EXTERNOS:

LEA CUIDADOSAMENTE ESTE ACUERDO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS/ACUERDO DE ARBITRAJE Y RENUNCIA DE ACCIÓN COLECTIVA ("RESOLUCIÓN DE DISPUTAS/ACUERDO DE ARBITRAJE"), QUE INCLUYE EL BENEFICIARIO EXTERNO Y LAS DISPOSICIONES DE EXCLUSIÓN, PARA ENTENDER SUS DERECHOS. SE REQUIERE QUE LOS RECLAMOS (COMO SE DEFINE A CONTINUACIÓN) SE RESUELVAN SOLAMENTE A TRAVÉS DEL ARBITRAJE VINCULANTE INDIVIDUAL, EN LUGAR DE UN JURADO O DE UNA ACCIÓN COLECTIVA.

Solo para los fines de este acuerdo de resolución de disputas/arbitraje, las referencias a "Nosotros" y "Nos" incluyen al garante responsable y al administrador, así como al distribuidor de quien usted adquirió este Plan. Las partes acuerdan que el Distribuidor, sus afiliados y cualquiera de sus propietarios accionistas, miembros, socios, padres, subsidiarias, divisiones, directores, funcionarios, empleados, representantes, sucesores y cesionarios (colectivamente, "beneficiario externo" o "beneficiarios externos") son y están expresamente destinados a ser beneficiarios directos y primarios de este acuerdo de resolución de disputas/acuerdo de arbitraje y que cada beneficiario externo tendrá derecho a requerir y participar en el arbitraje conforme al acuerdo de resolución de disputas/arbitraje.

- 1. Arbitraje obligatorio:** USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RESOLVER CUALQUIER DISPUTA, CONTROVERSIA, O RECLAMO QUE SURJA DE CUALQUIER MANERA BAJO O EN RELACIÓN AL PLAN, INCLUYENDO ENTRE OTROS, ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, CUALQUIER DOCUMENTO RELACIONADO CON EL PLAN, LA VENTA, SERVICIO, O CUMPLIMIENTO DEL PLAN O DE LA TRANSACCIÓN SUBYACENTE, Y RECLAMOS EN CONTRA DE CUALQUIER BENEFICIARIO EXTERNO (INCLUYENDO EL DISTRIBUIDOR) QUE SURJA DE CUALQUIER MANERA BAJO O EN RELACIÓN AL PLAN O LA VENTA, SERVICIO O CUMPLIMIENTO DEL PLAN O DE LA TRANSACCIÓN SUBYACENTE (COLECTIVAMENTE, «RECLAMOS»), EXCLUSIVAMENTE A TRAVÉS DE ARBITRAJE FINAL Y VINCULANTE Y NO POR TRIBUNAL O CORTE, A MENOS QUE USTED HAGA VALER SUS DERECHOS EN UNA CORTE DE RECLAMOS MENORES SI LOS RECLAMOS CALIFICAN PARA ESTE TIPO DE CORTE Y EL ASUNTO PROCEDE SOLO A TÍTULO INDIVIDUAL (NO A TÍTULO COLECTIVO O REPRESENTATIVO). Este acuerdo de resolución de disputas/arbitraje se aplica a los Reclamos que surjan en o después de la fecha del Plan, independientemente de si el Plan está en vigencia (el acuerdo sobrevive a la terminación o cancelación del Plan). Los Reclamos tendrán el significado más amplio posible e incluyen, entre otros, los Reclamos derivados de contratos, agravios, estatutos, reglamentos, normas, ordenanzas u otras normas de derecho o equidad, y los Reclamos contra el Garante responsable, Administrador o beneficiarios externos. El requisito para arbitrar será interpretado ampliamente.

USTED Y NOSOTROS RENUNCIAMOS AL DERECHO A UN JUICIO POR UN JUEZ O UN JURADO. NINGÚN RECLAMO SERÁ ARBITRADO EN UNA BASE DE ACCIÓN COLECTIVA. Los reclamos son resueltos por un árbitro neutral en lugar de un juez o un jurado, el descubrimiento es más limitado que en un tribunal y la decisión del árbitro está sujeta a una revisión limitada por parte de los tribunales. El árbitro puede otorgar en forma individual los mismos daños y reparaciones que un tribunal, incluidos los daños monetarios, las medidas cautelares y la resolución declaratoria. La sentencia sobre el laudo del árbitro puede ser ingresada en cualquier tribunal que tenga jurisdicción. El arbitraje se llevará a cabo ante un solo árbitro y será administrado por la Asociación Estadounidense de Arbitraje ("AAA") y se llevará a cabo en el condado de Su residencia u otra ubicación acordada mutuamente. Se aplicarán las Reglas de Arbitraje del Consumidor de la AAA. Si la AAA no aplicará esas reglas, entonces se aplicarán las Reglas de Arbitraje Comercial de la AAA. Las reglas de la AAA y un formulario que se puede utilizar para iniciar un procedimiento de arbitraje están disponibles en www.adr.org. Las partes acuerdan que si, por algún motivo, la AAA no realiza o deja de estar disponible para llevar a cabo el arbitraje, entonces un tribunal puede designar un árbitro sustituto, y además acordar que la elección de una AAA como foro no es parte integral del Acuerdo.

Además, a excepción de lo expresamente establecido en la Exención de la Demanda Colectiva o de lo contrario expresamente establecido en este documento, el árbitro tendrá autoridad exclusiva para decidir todas las cuestiones relacionadas con la aplicación, la aplicabilidad (incluidas las cuestiones de arbitraje), el alcance, la validez y la interpretación de esta resolución de disputas/acuerdo de arbitraje, que incluye, entre otros, cualquier desafío de desconcierto o cualquier otro desafío que la resolución de disputas/acuerdo de arbitraje considere nulo, anulable o de cualquier otro modo no válido.

A pesar de este acuerdo para arbitrar, cada una de las partes se reserva el derecho de buscar recursos en el tribunal de reclamos menores para resolver cualquier Reclamo, de forma individual, dentro de la jurisdicción del tribunal de reclamos menores. Usted reconoce que entiende que todas las partes en este documento renuncian a sus derechos de ir a la corte, a excepción del tribunal de reclamos menores, para resolver cualquier Reclamo que surja o esté relacionado de alguna manera con este Plan.

Si Su disputa es de \$25,000.00 o menos (sin incluir los honorarios del abogado), el arbitraje se llevará a cabo mediante la presentación de documentos al árbitro, a menos que Usted solicite una audiencia en persona o por teléfono, o bien, que el árbitro decida que es necesaria una audiencia. Si Su disputa es por más de \$25,000.00, el derecho a una audiencia será determinado por las reglas de la AAA.

La Ley Federal de Arbitraje ("FAA") se aplica a este acuerdo y rige su interpretación y cumplimiento. En la medida en que la FAA no se aplique, se aplicarán las leyes del estado donde Usted adquirió este plan.

- 2. Exención de la acción colectiva:** Usted y Nosotros acordamos que el arbitraje se llevará a cabo únicamente en forma individual y no como una acción colectiva, representativa, de conjunto, la acción de un abogado privado consolidado o en nombre del público en general o un procedimiento similar (en conjunto, "Acción Colectiva"). Un Reclamo no puede ser consolidado con el Reclamo o descubrimiento de cualquier otra parte. El árbitro no puede otorgar compensación a ninguna persona o entidad que no sea parte en el procedimiento de arbitraje y solo puede otorgar la compensación que sea necesaria para ayudar a una parte en el procedimiento de arbitraje. Sin perjuicio de lo contrario, un tribunal resolverá cualquier pregunta relacionada con el significado, la validez o la exigibilidad de esta Exención de acción colectiva. Si un tribunal considera que una parte de esta Sección 2, Exención de Acción Colectiva, no es válida o no se puede hacer cumplir, entonces las Secciones 1 y 3 de esta resolución de disputas/acuerdo de arbitraje serán nulas e inválidas y cualquier reclamo deberá proceder en un tribunal y no en un arbitraje.
- 3. Honorarios y costos de arbitraje:** Pagaremos todos los honorarios de presentación, administración y arbitraje, por cualquier arbitraje, a menos que el árbitro determine que Su disputa ha sido frívola, presentada de mala fe o con el propósito de acoso. En ese caso, las reglas de la AAA rigen el pago de dichos honorarios. Cualquier adjudicación de honorarios y costos de abogados dirigidos hacia usted será a discreción del árbitro, excepto que: (1) el árbitro no pueda otorgar aranceles ni costos por un arbitraje en el que los daños reclamados sean menores a

veinticinco mil dólares (\$25,000.00), a menos que el árbitro determine que su reclamo fue frívolo o presentado de mala fe, o con el propósito de acoso.

4. **Acción colectiva no arbitral y exención del jurado:** Usted y Nosotros acordamos que si por cualquier razón un Reclamo procede en un tribunal más que en un arbitraje:
(a) Usted y Nosotros renunciamos a cualquier derecho a un juicio por jurado; (b) el reclamo se procederá únicamente de forma individual, no será colectivo, representativo ni grupal; y (c) ni Usted ni Nosotros podremos ser un representante o un miembro del grupo demandante, o participar de alguna forma en cualquier procedimiento general colectivo, representativo, consolidado o de un abogado privado.
5. **Divisibilidad:** Si cualquier parte de este acuerdo de resolución de disputas/arbitraje se considera inválida o no ejecutable, entonces las otras partes del acuerdo permanecerán en pleno vigor y efecto, a excepción de que alguna parte de la Sección 2 (Exención de acción colectiva) se considere inválida o inaplicable, entonces las secciones 1 y 3 del acuerdo de resolución de disputas/arbitraje serán nulas e inválidas, y las otras partes del acuerdo permanecerán en pleno vigor y efecto.

Exclusión: USTED TENDRÁ EL DERECHO DE QUEDAR EXCLUIDO DE ESTA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS/ACUERDO DE ARBITRAJE PROPORCIONÁNDONOS UN AVISO ESCRITO DE SU INTENCIÓN DE HACERLO EN LOS TREINTA (30) DÍAS SIGUIENTES A LA COMPRA DEL PLAN. (LA FECHA DE COMPRA DEBE INDICARSE EN SU RECIBO). Para la exclusión, Usted debe enviar una notificación por escrito al Administrador, Guardian Protection Products, Inc., P.O. Box 300, Hickory, NC 28603-0300, indicando en el asunto, "Exclusión de arbitraje". Debe incluir: (a) Su nombre y dirección; (b) la fecha en que compró este Plan; y (c) el nombre del Distribuidor. Si hace la exclusión de manera adecuada y oportuna, entonces todos los reclamos pueden resolverse en un tribunal en lugar de un arbitraje. Cuando el Artículo mobiliario sea adquirido bajo una Transacción RTO, solo el Arrendatario (y no el Arrendador) bajo la Transacción RTO puede optar por no cumplir con los términos de esta disposición, y el Arrendador estará obligado por la decisión del Arrendatario de optar por no participar.

SEGURO QUE PROTEGE ESTE PLAN: Esto no es una póliza de seguros. Protegen este Plan las políticas de responsabilidad contractual proporcionadas por: (1) Continental Casualty Company en todos los estados excepto Washington; y (2) Continental Insurance Company en Washington. Se puede contactar a ambos en: 151 N Franklin St., Chicago, IL 60606, tel. 1-800-831-4262. Si en un plazo de sesenta (60) días Nosotros no hemos pagado un reclamo cubierto, no le hemos proporcionado un reembolso, o de algún modo Usted no está satisfecho, puede presentar un reclamo directamente a las compañías de seguros. Adjunte una copia de Su Plan cuando envíe correspondencia a la aseguradora.

Puede comunicarse con el Garante responsable en: 151 N Franklin St., Chicago, IL 60606, tel. 1-866-298-3372.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL ESTADO:

Los siguientes requisitos específicos del estado se agregan y se convierten en parte de este Plan y sustituyen, en la medida en que sean más generosos para Usted, cualquier otra disposición que indique lo contrario:

Residentes de Alabama: Puede cancelar este Plan dentro de los treinta (30) días de recibido el mismo. Si no se ha realizado ningún reclamo en virtud de él, el Plan será nulo y le reembolsaremos el precio total de su compra. Cualquier reembolso que se le adeude se acreditará a un saldo pendiente de Su cuenta, y se le reembolsará el exceso, si hubiera alguno. Se agregará una penalización del diez por ciento (10%) al mes a un reembolso que no se pague o acredite dentro de los cuarenta y cinco (45) días de cancelar el Plan. Si lo cancela después de los treinta (30) días de recibido, le reembolsaremos la parte no ganada del precio total de su compra. Cualquier reembolso que se le adeude se acreditará a un saldo pendiente de su cuenta, y se le reembolsará el exceso, si hubiera alguno.

Todo arbitraje en virtud de la sección de Arbitraje del Plan se llevará a cabo en Alabama, en el condado en el que Usted reside.

Residentes de Florida: En caso de que lo cancelemos Nosotros, se le enviará por correo una notificación por escrito no menos de sesenta (60) días antes de que entre en vigor. Usted puede cancelar este Plan en cualquier momento por cualquier motivo, para lo que debe enviarnos una notificación de cancelación por correo electrónico o postal, o entregarla en persona. Si el Plan se cancela: (a) dentro de los treinta (30) días de recibido, recibirá un reembolso completo del precio pagado por él, siempre que no se haya pagado un reclamo ni se haya realizado un servicio; o (b) después de treinta (30) días, recibirá un reembolso basado en el 100% del precio de compra prorrateado no devengado menos cualquier reclamo que se haya pagado o menos el costo de las reparaciones que hayamos hecho. Si cancelamos el Plan, el precio de compra de retorno se basa en el 100% del precio de compra prorrateado no devengado. Si determinamos, a nuestro exclusivo criterio, que Su Artículo mobiliario no puede ser reparado o Su Artículo mobiliario requiere reemplazo en lugar de reparación, reemplazaremos Su Artículo mobiliario por un artículo del mismo tipo y calidad que sea de un rendimiento similar, o le reembolsaremos el reemplazo del Artículo mobiliario con un cheque, a nuestra discreción, igual al precio de compra original del Artículo mobiliario según lo determinado por nosotros, que no exceda el precio de compra original del Artículo mobiliario, incluidos todos los impuestos aplicables. La tarifa que se cobra por este Plan no está sujeta a la regulación de la Oficina de Regulación de Seguros de Florida.

Residentes de Georgia: Nosotros no podemos cancelar este Plan, excepto por fraude, tergiversación material o falta de pago de la debida consideración. La cancelación se hará por escrito y se ajustará a los requisitos del Código 33-24-44. Usted puede cancelar en cualquier momento a demanda y entrega del Plan y le reembolsaremos el exceso de la contraprestación pagada por encima de la tasa breve habitual para el plazo vencido del Plan. Este Plan excluye la cobertura por daños incidentales o emergentes y condiciones preexistentes, solo en la medida en que tales daños o condiciones sean de su conocimiento o que fuera razonable que usted los conociera.

Como se indica en la sección de arbitraje, cualquiera de las partes puede presentar una acción individual en el tribunal de reclamos menores. En esa sección no se le impide informar inquietudes a organismos o entidades federales, estatales o locales sobre Su disputa. Esos organismos o entidades pueden buscar asistencia en su nombre. Usted y Nosotros acordamos renunciar al derecho a un juicio por jurado y participar en arbitrajes y demandas colectivas. Nada de lo contenido en la sección de arbitraje afectará Su derecho a presentar un reclamo directo según los términos de este Plan contra Continental Casualty Company conforme al Código Oficial de Georgia Anotado (OCGA, por sus siglas en inglés). 33-7-6.

El último párrafo de la sección LÍMITE DE RESPONSABILIDAD se elimina y se reemplaza por lo siguiente: Si la Tienda Minorista en la cual adquirió este Plan ya no opera más, el Plan se convierte en un plan de Mantenimiento solamente. Si un Mueble no se puede reparar, nuestra responsabilidad en virtud de este Plan se limitará a un reintegro del precio de compra de este Plan. Una vez que se haya hecho el reintegro, quedarán satisfechos todos los términos y condiciones del Plan para todos los Muebles, y se invalidará cualquier reclamo futuro.

Residentes de Nueva York: Usted tiene derecho a devolver el Plan dentro de al menos veinte (20) días de la fecha de su envío por correo, o al menos diez (10) días si se entrega al momento de la compra o dentro de un tiempo más prolongado que permita el Plan. Si no se ha realizado ningún reclamo

conforme al Plan, este será nulo y Nosotros le reembolsaremos el precio total de su compra. En caso de que lo cancelemos, se le enviará un aviso por escrito al menos quince (15) días antes y en él constará la fecha de entrada en vigor y el motivo de la cancelación, a menos que el motivo sea el incumplimiento del pago de la tarifa del proveedor, tergiversación concreta o incumplimiento sustancial de los deberes por Su parte en relación con el mueble o su uso.

Residentes de Carolina del Sur: Para evitar más daños, consulte el manual del propietario. En caso de que no proporcionemos un servicio cubierto dentro de los sesenta (60) días de presentado un reclamo suyo, tiene derecho a presentar una solicitud directamente a la compañía de seguros. Si ellos no resuelven esas cuestiones dentro de los sesenta (60) días de su reclamo, puede comunicarse con el Departamento de Seguros de Carolina del Sur P.O. Box 100105, Columbia, SC 29202-3105, tel. (800) 768-3467.

Residentes de Tennessee: Cuando hay una falla del producto según el Plan, este se extenderá de la siguiente manera: (1) la cantidad de días que el consumidor se vea privado del uso del producto debido a que está en reparación; más dos (2) días hábiles adicionales.

Residentes de Texas: Si Usted adquirió este Plan en Texas, las quejas no resueltas relacionadas con un proveedor o las preguntas relacionadas con el registro de un proveedor del Plan de servicio pueden dirigirse al Departamento de Licencias y Regulación: P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711, teléfono (512) 463-2906 o (800) 803-9202. Puede solicitar un reembolso directamente a la compañía de seguros si Nosotros no le proporcionamos un servicio cubierto antes de sesenta y un (61) días después de la fecha de Su reclamo, o si no se paga un reembolso o crédito antes de los cuarenta y seis (46) días después de la fecha en que el Plan se devuelve al proveedor.

Usted puede cancelar el Plan en cualquier momento. Si lo hace antes de 31 días después de la fecha de compra, Nosotros: (1) le reembolsaremos o acreditaremos a Su cuenta el precio total de compra del Plan, menos el monto de cualquier reclamo pagado en virtud de él; y (2) no le impondremos una tarifa de cancelación. Si Usted cancela el Plan a partir del 31 día posterior a la fecha de compra: (1) le reembolsaremos o acreditaremos a Su cuenta el precio de compra prorrateado del Plan que refleje el plazo restante, basado en millaje, tiempo u otra medida razonablemente aplicable del plazo restante que deba divulgarse en el Plan, menos el monto de cualquier reclamo pagado o servicios prestados; y (2) podemos imponer una tarifa de cancelación razonable que no supere los \$50. El derecho de cancelar un contrato de servicio no es transferible a un titular posterior del Plan.

Podemos cancelar el Plan, para lo que le enviaremos por correo una notificación por escrito a Su última dirección conocida de acuerdo con Nuestros registros. Debemos enviarel aviso por correo antes del quinto día previo a la fecha de entrada en vigor de la cancelación. El aviso debe indicar la fecha de entrada en vigor y el motivo de la cancelación. No estamos obligados a proporcionar un aviso previo de cancelación si el Plan se cancela debido a: (1) falta de pago de la contraprestación para el plan; (2) fraude o una tergiversación importante de Su parte o de nuestro administrador; o (3) un incumplimiento sustancial de una obligación Suya relacionada con el Artículo mobiliario o su uso. Usted tiene derecho a un reembolso prorrateado del precio de compra del plan que refleje el plazo restante del plan, en función del millaje, el tiempo u otra medida razonablemente aplicable del plazo restante que debe revelarse en el plan, disminuida en la cantidad de cualquier reclamo pagado en virtud del contrato. No podemos imponer una tarifa de cancelación.

Número de licencia del administrador de Texas: 217

Virginia: En caso de que alguna promesa hecha dentro del contrato se le haya denegado o no se haya cumplido dentro de los 60 días de Su solicitud, Usted puede ponerse en contacto con el Departamento de Agricultura del estado de Virginia, Oficina de Programas de Beneficencia y Regulatorios en el sitio <http://www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml> para presentar una queja.