

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA, GARANTÍA LIMITADA DEL PRODUCTO Y ACUERDO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTIENEN UN ACUERDO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS QUE INCLUYE UNA RENUNCIA A DEMANDAS COLECTIVAS QUE AFECTA SUS DERECHOS. EL MISMO AFECTA LA FORMA EN QUE SE RESUELVEN LAS DISPUTAS. EL ACUERDO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS SERÁ VINCULANTE PARA USTED. EN UN ARBITRAJE, NO HAY JUEZ NI JURADO Y HAY MENOS REVELACIÓN DE DOCUMENTOS FUNDAMENTALES E INSTANCIAS DE APELACIÓN QUE EN UN TRIBUNAL. LEA ESTOS TÉRMINOS DETENIDAMENTE.

Para leer los Acuerdos, favor dirigirse a roomstogo.com/terms

Los siguientes Términos y Condiciones de Venta, Garantía Limitada del Producto y Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas (colectivamente denominados "los Acuerdos") son contratos vinculantes entre usted y la entidad Rooms To Go que realiza esta venta ("RTG", "nosotros" o "nos"). Excepto en la Garantía Limitada del Producto, "usted" significa cualquier persona o entidad que firma esta Orden de Venta o en cuyo nombre se firma la misma y cualesquier derechohabiente, y cualquier persona o entidad que recibe o usa los productos o servicios comprados. Todas esas personas y entidades son los beneficiarios expresamente previstos del Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas. En la Garantía Limitada del Producto, "usted" se refiere únicamente el comprador original. Los Acuerdos están expresamente concebidos para el beneficio de todas las filiales de RTG y cualquier proveedor tercero que entregue, repare o intente entregar o reparar su mercancía y sus empresas matrices, subsidiarias, accionistas, miembros, gerentes, socios, directores, ejecutivos, fideicomisarios, empleados, representantes, predecesores, sucesores y cesionarios. Estos Acuerdos no pueden ser cambiados por otro medio que no sea mediante un acuerdo por escrito firmado por usted y por nosotros.

Si alguna parte de los Acuerdos se considera inválida o imposible de hacer cumplir, dicha parte se eliminará y el resto de los Acuerdos permanecerá en total vigor y efecto, excepto según lo expresamente provisto en el Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

1. **Reembolso/cancelación:** No se admiten cancelaciones ni reembolsos después de haberse entregado la mercancía o para Entrega al Día Siguiente/Exprés. Usted es elegible para un reembolso completo si hace la cancelación dentro de las 48 horas posteriores a su pedido y para un reembolso del 80 % si la hace después de dichas 48 horas, pero antes de la entrega. Determinados cambios y devoluciones de mercancía, incluyendo colchones, somieres/box springs y Entregas en la Puerta, pueden requerir que usted pague un cargo de recogida, reenvío, reabastecimiento u otros cargos. Los colchones y somieres/box springs podrían estar sujetos a RTG Sleep Trial Policy o Height Preference Exchange Policy provistas con su compra y disponible en <https://www.roomstogo.com/90-night-sleep-trial-policy>.

2. La mercancía se entregará para ser ensamblada por usted si la misma está marcada como "Requiere Ensamblado", o si selecciona "Entrega en la Puerta". USTED ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE ENSAMBLAR DICHA MERCANCÍA. USTED ACEPTA INDEMNIZARLOS Y EXIMIRNOS DE RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER DAÑO/LESIÓN A USTED O A OTRAS PERSONAS, A SU MERCANCÍA, A SU HOGAR Y A SUS OTRAS PERTENENCIAS EN RELACIÓN CON EL ENSAMBLADO.

3. **Limitación de daños para los servicios de entrega:** Si usted compra servicios de entrega, RTG usará un proveedor externo de servicios de entrega. El proveedor de servicios de entrega es un beneficiario tercero expresamente previsto de esta Limitación de Daños. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE RTG Y DE CUALQUIER PROVEEDOR TERCERO DE SERVICIOS DE ENTREGA QUE ENTREGUE O INTENTE ENTREGAR SU MERCANCÍA Y DE SUS FILIALES, COMPAÑÍAS MATRICES, SUBSIDIARIAS, ACCIONISTAS, MIEMBROS, DIRECTORES, GERENTES, SOCIOS, EJECUTIVOS, FIDEICOMISARIOS, EMPLEADOS, REPRESENTANTES, PREDECESORES, SUCESORES Y CESIONARIOS (RTG y el Proveedor TP) RELACIONADA DE CUALQUIER MANERA CON LOS SERVICIOS DE ENTREGA, NO DEBERÁ EXCEDER DOS VECES EL MONTO TOTAL QUE USTED PAGÓ POR LA ENTREGA DE SU MERCANCÍA, YA SEA QUE USTED RECLAME DAÑOS Y PERJUICIOS (INCLUYENDO, ENTRE OTROS, DAÑOS A BIENES INMUEBLES O PERSONALES) RELACIONADOS CON UN INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO, AGRAVIO O CUALQUIER OTRA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD. EN NINGÚN CASO RTG O EL Proveedor TP SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS INCIDENTALES O INDIRECTOS. Esta limitación de responsabilidad no aplicará a (a) la responsabilidad que resulte de una negligencia grave o conducta dolosa de parte de RTG o del Proveedor TP y (b) la muerte o lesión

corporal que resulte de actos negligentes u omisiones de RTG o del Proveedor TP. Algunos estados no permiten la exclusión o limitación de daños y perjuicios incidentales o indirectos, de modo que la limitación que precede podría no aplicar para usted.

4. **Recogida por parte del cliente:** USTED ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE CARGAR/TRANSPORTAR/DESCARGAR LA MERCANCÍA Y ACEPTA INDEMNIZARNOS Y EXIMIRNOS DE RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER DAÑO O LESIÓN A VEHÍCULOS, MERCANCÍA, BIENES INMUEBLES, A USTED O A OTROS DURANTE EL PROCESO DE CARGA/TRANSPORTE/DESCARGA.

5. **Intercambio de información:** RTG podrá usar su información o compartirla con las filiales de RTG y terceros con fines de procesar y brindar los servicios de su pedido, coordinar la entrega, marketing, financiación, realizar encuestas (incluyendo encuestas de satisfacción) e investigar y mejorar productos, entre otros. Dicha información puede incluir su nombre, información de contacto e historial de compras. Al proporcionarnos su información de manera voluntaria, usted nos da su consentimiento para usar y compartir su información en la forma descrita.

6. **Comunicaciones con el cliente:** Sin importar el contexto en el cual usted proporciona su dirección de correo electrónico o número telefónico, cualquier consentimiento previo que pudiera haber dado para recibir llamadas telefónicas/mensajes de texto (SMS)/mensajes MMS, cualquier revocación de dicho consentimiento o cualquier solicitud de ser incluido en una lista federal, estatal o interna de no llamar, usted autoriza a RTG y cualquier otro proveedor tercero de servicios, incluyendo, entre otros, proveedores de servicios de entrega y compañías de encuestas/investigación, a comunicarse con usted por medio de cualquier dirección de correo electrónico o número de teléfono que usted proporcione. Usted acepta que se le puede llamar o enviar mensajes de SMS/MMS usando un sistema de marcado telefónico automático o una voz pregrabada o artificial. Usted acepta que dichas comunicaciones podrán hacerse para cualquier fin, incluyendo, entre otros, procesar su pedido y brindar los servicios relacionados con este, coordinar la entrega, realizar encuestas (incluidas encuestas de satisfacción), investigar y mejorar productos y realizar actividades de marketing. Usted acepta que RTG y cualquier otro proveedor tercero de servicios pueden llamarle o enviarle mensajes relacionados con cualquier tema y que dichos mensajes o llamadas se podrían hacer o enviar usando diferentes números telefónicos o códigos cortos. Usted reconoce además que cada código corto o número telefónico utilizado para comunicarse con usted es una campaña de comunicación independiente, separada de cualquier otra campaña de comunicación que pudiera recibir de o en nombre de RTG y cualquier proveedor tercero de servicios. Para detener, cancelar su suscripción o revocar de otro modo su consentimiento para recibir mensajes de una campaña específica, debe enviar el texto "STOP" a cada campaña individual. Usted acepta que al enviar el texto "STOP" a una campaña de mensajes en particular, SOLO cancelará su suscripción a los mensajes de texto de esa campaña en particular. Si desea optar por su exclusión de TODAS las campañas de mensajes, debe enviar el texto "STOP" a cada una de las campañas de mensajes. De forma alternativa, para optar por su exclusión, puede llamar a RTG al número 800-766-6786 o enviar una notificación a: Legal Department, 11540 US Hwy 92 E, Seffner, FL 33584. Cualquier otro intento por revocar su consentimiento será inválido y no tendrá efecto. Usted acepta además que los métodos de revocación descritos en este párrafo son razonables. Si desea volver a recibir mensajes, regístrese como lo hizo la primera vez. Si necesita ayuda, envíe el texto "HELP" como respuesta a cualquier mensaje que reciba de parte nuestra. Usted certifica, garantiza y declara que el número telefónico que nos proporcionó es su número de contacto y no el de alguien más. Usted declara que tiene permitido recibir llamadas y mensajes de texto en el número telefónico que nos proporcionó. Usted acepta alertarnos inmediatamente cuando deje de usar un número telefónico. RTG puede usar los medios de comunicación descritos en esta sección incluso si usted incurre en costos por recibir dichas comunicaciones. Para atención al cliente, llame al número 800-766-6786. Pueden aplicar tarifas de mensajería de texto y datos. La frecuencia de los mensajes puede variar. Las compañías telefónicas no son responsables por mensajes retrasados o no entregados. Usted acepta que se llegó de mutuo acuerdo a los términos de estos Acuerdos, que los mismos son resultado de un intercambio negociado y que todos los términos en este párrafo son esenciales para los Acuerdos.

7. **Fotografías:** Usted acepta que podemos tomar o hacer que se tomen fotografías en el momento de la entrega, intento de entrega, instalación de la mercancía o durante citas de servicio y utilizarlas para ayudar a resolver problemas con la mercancía, la entrega, la instalación, daños o servicio de atención al cliente y para verificar la ubicación de la entrega o realizar auditorías para fines de control de calidad.

8. **Generalidades:** Los cambios en la dirección de entrega pueden retrasar la entrega y son válidos solo si nosotros confirmamos el cambio. La mercancía comprada para entornos comerciales o utilizada para fines comerciales o vendida "EN SU ESTADO ACTUAL" no está cubierta por la Garantía Limitada del Producto que aparece abajo ni por ninguna otra garantía, ya sea expresa o implícita, donde permita la ley. La mercancía que se vende "EN SU ESTADO ACTUAL" es definitiva y no será elegible para devoluciones, cambios, reembolsos ni servicio. Nosotros mantenemos la titularidad de toda la mercancía hasta que la misma sea entregada y pagada en su totalidad y no se garantiza que haya disponibilidad de mercancía o que esté en existencia antes de que usted haya realizado el pago total y se haya programado la entrega. Usted es responsable ante nosotros por cualquier costo en el que se incurra para realizar

cobros, incluso honorarios de abogados si debemos reclamar pagos de parte suya. Podemos corregir errores de precio o en cálculos en cualquier momento.

GARANTÍA LIMITADA DEL PRODUCTO (“GARANTÍA LIMITADA”)

Esta Garantía Limitada no es transferible y se aplica únicamente al comprador consumidor original de la mercancía y a la mercancía que se haya mantenido en el sitio de entrega original no comercial. RTG garantiza que la mercancía adquirida estará libre de defectos de materiales y mano de obra por un período de **UN AÑO a partir de la fecha de entrega o recogida**. Para obtener servicio bajo esta Garantía Limitada, el comprador debe enviar a RTG una notificación por escrito sobre el defecto dentro del período de garantía a la dirección 11540 Hwy 92 E, Seffner, Florida 33584, o llamar al 800-766-6786. Esta Garantía Limitada no cubre: 1) desgaste, decoloración o encogimiento de las telas; 2) daños causados por alteraciones, uso indebido, abuso o accidentes; 3) daños o decoloración causada por la luz; 4) variaciones naturales del color o el granulado de los productos; 5) estrías o áreas ásperas en el mimbre, mármol y piedra natural; 6) moho, humedad, suciedad o pelusas; 7) decoloración/pintura oxidada o herrumbre; 8) imperfecciones, pequeñas rajaduras y aceite de teca en muebles de teca nuevos o restaurados; y 9) daño debido al viento, incendios, huracanes y otras causas meteorológicas o climatológicas o desastres naturales. No seguir las instrucciones de cuidados, incluyendo, entre otros, no dejar secar los almohadones de exterior correctamente y no cerrar las sombrillas, anulará la Garantía Limitada. Si usted proporciona una notificación durante el período de la Garantía Limitada de que la mercancía comprada tiene defectos, nosotros, a nuestra discreción, podremos (i) reemplazar la mercancía no conforme o su(s) componente(s) no conforme(s), (ii) reemplazar la mercancía no conforme a cambio de la devolución de esta, o (iii) reembolsar el precio de compra a cambio de la devolución de la mercancía. La mercancía comercial y la mercancía que se vende “EN SU ESTADO ACTUAL” no está cubierta por esta Garantía Limitada del Producto ni por ninguna otra garantía, ya sea expresa o implícita, donde lo permita la ley.

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS INCIDENTALES E INDIRECTOS: EXCEPTO HASTA DONDE ESTÉ EXPRESAMENTE PROHIBIDO POR LA LEY APLICABLE, NO SEREMOS RESPONSABLES ANTE USTED NI NINGUNA OTRA PERSONA POR DAÑOS INDIRECTOS O INCIDENTALES CAUSADOS POR EL INCUMPLIMIENTO DE ESTA O CUALQUIER OTRA GARANTÍA. Algunos estados no permiten la exclusión o limitación de daños y perjuicios incidentales o indirectos, de modo que la limitación o exclusión que precede podría no aplicar para usted. Todas las disputas que surjan de esta Garantía Limitada estarán sujetas al Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas descrito a continuación. **DURACIÓN DE LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS:** RTG LIMITA DE MANERA EXPRESA LA DURACIÓN DE LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD Y DE IDONEIDAD PARA CUALQUIER OBJETIVO PARTICULAR A LA DURACIÓN DEL PERÍODO DE GARANTÍA LIMITADA DE UN AÑO A PARTIR DE LA FECHA DE ENTREGA O RECOGIDA. RTG REPUDIA DE MANERA EXPRESA TODA OTRA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD Y DE IDONEIDAD PARA CUALQUIER OBJETIVO PARTICULAR, DESPUÉS DE LA EXPIRACIÓN DEL PERÍODO DE GARANTÍA LIMITADA. ALGUNOS ESTADOS NO PERMITEN LIMITAR LA DURACIÓN DE UNA GARANTÍA IMPLÍCITA, DE MODO QUE LA LIMITACIÓN QUE PRECEDE PODRÍA NO APLICAR PARA USTED. ESTA GARANTÍA LE CONCEDE DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS, Y USTED PODRÍA TENER TAMBIÉN OTROS DERECHOS QUE VARÍAN DE UN ESTADO A OTRO.

ACUERDO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS: LEA DETENIDAMENTE – ESTE ACUERDO AFECTA SUS DERECHOS LEGALES

INDEPENDIEMENTE DE CUALQUIER LEY QUE INDIQUE LO CONTRARIO, USTED DEBE NOTIFICARNOS DE LA FORMA ESTABLECIDA EN ESTE ACUERDO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS CUALQUIER RECLAMACIÓN DENTRO DEL PERÍODO DE UN AÑO A PARTIR DEL MOMENTO EN QUE SE PRODUCE, DE LO CONTRARIO, SU RECLAMACIÓN NO APLICARÁ Y QUEDARÁ VETADA POR EL TIEMPO TRANSCURRIDO EN LA MAYOR MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY.

1. **Proceso informal obligatorio para la resolución de disputas.** Si usted o cualquier Entidad Arbitrante (como se define más adelante) tienen una Disputa (como se define más adelante), las partes de la Disputa aceptan que harán un esfuerzo de buena fe para resolverla de manera informal. Este proceso debería llevar a una resolución. En conexión con cualquier Disputa, se debe enviar una (“Notificación”) a la otra parte en la que se describa la Disputa. La Notificación debe incluir el nombre, la dirección, el número telefónico, la dirección de correo electrónico del reclamante, así como suficiente información para identificar las transacciones que representan un problema. Todo esto además de una descripción detallada de (1) la Disputa, (2) la naturaleza y la base de las reclamaciones y (3) la naturaleza y base de la compensación que se busca. La Notificación debe verificar también que la información

provista sea cierta y precisa. El reclamante debe firmar personalmente la Notificación. Usted puede enviar la Notificación por correo electrónico a: legalnotices@roomstogo.com o por correo postal a la dirección: Legal Department, 11540 Highway 92 East, Seffner, FL 33584. Si una Entidad Arbitrante tiene una Disputa con usted, esta le enviará la Notificación a la dirección que aparece en su archivo. Luego de recibida la Notificación, usted y la Entidad Arbitrante aceptan negociar de buena fe, incluso a través de una conferencia telefónica informal e individualizada entre usted y la Entidad Arbitrante. Si así lo solicita la Entidad Arbitrante, usted debe presentarse personalmente y participar en la conferencia telefónica (si usted cuenta con la representación de un abogado, su abogado también puede participar). Si la Disputa no se resuelve dentro de los sesenta (60) días posteriores a la recepción de la Notificación (período que puede extenderse si las partes así lo acuerdan), usted y la Entidad Arbitrante aceptan las disposiciones de resolución de disputas que se establecen más adelante. El cumplimiento y la realización de este proceso informal para la resolución de disputas es una condición previa para iniciar un proceso formal para la resolución de disputas, incluida una solicitud de arbitraje. La prescripción y cualquier plazo de cargos de presentación permanecerán suspendidos mientras las partes participan en este proceso informal para la resolución de disputas. Si la suficiencia de una Notificación o el cumplimiento de este proceso informal para la resolución de disputas son objeto de controversia, un tribunal deberá emitir una decisión al respecto antes de la presentación de una solicitud de arbitraje.

2. Arbitraje obligatorio: LUEGO DE AGOTAR EL PROCESO INFORMAL PARA LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS, USTED Y CUALQUIER "ENTIDAD ARBITRANTE" (QUE INCLUYE A RTG, CUALQUIER TERCERO QUE ENTREGUE, REPARE O INTENTE ENTREGAR O REPARAR LA MERCANCÍA DE USTED, Y CUALQUIERA DE SUS FILIALES, EMPRESAS MATRICES, SUBSIDIARIAS, DIVISIONES, ACCIONISTAS, MIEMBROS, GERENTES, SOCIOS, FIDEICOMISARIOS, DIRECTORES, EJECUTIVOS, EMPLEADOS, REPRESENTANTES, PREDECESORES, SUCESORES O CESIONARIOS) ACUERDAN QUE CUALQUIER DISPUTA O RECLAMACIÓN NO RESUELTA ENTRE USTED Y CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE, INCLUYENDO, ENTRE OTRAS, CUALQUIER DISPUTA O RECLAMACIÓN QUE SE RELACIONE DE CUALQUIER FORMA CON SU RELACIÓN CON CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE, INCLUYENDO, ENTRE OTROS, CUALQUIER PRODUCTO O SERVICIO VENDIDO, REALIZADO O DISTRIBUIDO POR CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE, CUALQUIER TRANSACCIÓN CON CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE, CUALQUIER GARANTÍA EMITIDA POR CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE, LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA, EL FINANCIAMIENTO DE CUALQUIER COMPRA A CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE, LA ENTREGA, INTENTO DE ENTREGA O INSTALACIÓN DE SU MERCANCÍA, EL USO, RECOLECCIÓN O ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL, O LOS TÉRMINOS DE USO O EL AVISO DE PRIVACIDAD, INCLUYENDO DISPUTAS O RECLAMACIONES BAJO LAS LEYES FEDERALES O ESTATALES, EL DERECHO CONSUECUDINARIO Y LAS LEYES DE RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL ("DISPUTA"), DEBE RESOLVERSE EXCLUSIVAMENTE MEDIANTE UN ARBITRAJE DEFINITIVO Y VINCULANTE Y NO MEDIANTE TRIBUNALES O JURADOS. EL TÉRMINO "DISPUTA" Y EL REQUISITO DE ARBITRAR SE INTERPRETARÁN DE MANERA AMPLIA. INDEPENDIEMENTE DE LO ANTERIOR, USTED O CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE PUEDEN OPTAR POR RESOLVER UNA DISPUTA EN UN TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES SI LA DISPUTA CALIFICA PARA TAL TRIBUNAL Y EL ASUNTO PROCEDE ÚNICAMENTE COMO CASO INDIVIDUAL (NO COLECTIVO NI REPRESENTATIVO) Y BUSCA COMPENSACIÓN INDIVIDUAL, SIEMPRE Y CUANDO LA ACCIÓN PERMANEZCA EN ESE TRIBUNAL Y NO SEA REMOVIDA NI APELADA EN UN TRIBUNAL DE JURISDICCIÓN GENERAL. ESTA ELECCIÓN PUEDE HACERSE EN CUALQUIER MOMENTO ANTES DE LA ASIGNACIÓN DE UN ÁRBITRO. USTED Y CUALQUIER ENTIDAD ARBITRANTE ACEPTAN QUE AMBAS PARTES PODEMOS PRESENTAR UNA DEMANDA ANTE UN TRIBUNAL PARA QUE EMITA UNA MEDIDA CAUTELAR PARA EVITAR VIOLACIONES A LOS DERECHOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL U OTROS ABUSOS DE LA MISMA. ESTE ACUERDO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS APLICA A LAS DISPUTAS QUE SURJAN ANTES, DURANTE O DESPUÉS DE LA FECHA DE SU COMPRA, INDEPENDIEMENTE DE CUALQUIER GARANTÍA QUE ESTÉ VIGENTE, Y SOBREVIVE A LA CANCELACIÓN DE SU PEDIDO U OTRA RECISIÓN DE LOS ACUERDOS, INCLUYENDO, ENTRE OTRAS, LA RECISIÓN DE LA GARANTÍA LIMITADA.

Usted y cualquier Entidad Arbitrante renuncian al derecho a un juicio con jurado y a cualquier derecho a una audiencia de la Disputa en un tribunal, en la medida más amplia permitida por la ley. En el arbitraje, las disputas son resueltas por un árbitro neutro en lugar de un juez o jurado, la revelación de documentos fundamentales es más limitada que en un tribunal y la decisión del árbitro está sujeta a revisión limitada por los tribunales. El árbitro puede, en base individual, laudar los mismos daños y perjuicios e indemnizaciones que un tribunal en favor o en contra únicamente de las partes del arbitraje, incluyendo compensaciones monetarias por daños y perjuicios, medidas cautelares y de reparación declaratoria, y solo en la medida necesaria para proporcionar la indemnización justificada por la reclamación individual de la parte en cuestión. En ninguna circunstancia el árbitro podrá tomar decisiones sobre acciones colectivas. El árbitro debe regirse por los términos de los Acuerdos, tal y como lo haría un tribunal. El árbitro no puede considerar ninguna oferta de acuerdo previo al tomar su decisión. Independientemente de la forma en que se lleve a cabo el arbitraje, el árbitro emitirá una decisión por escrito y en la misma expondrá los resultados y las conclusiones esenciales en los que se basa el laudo. El laudo del

arbitraje será vinculante únicamente entre las partes de este y no tendrá un efecto excluyente sobre ningún otro arbitraje o procedimiento que involucre a una parte distinta, siempre y cuando el árbitro pueda considerar fallos en otros arbitrajes que involucren a individuos distintos. La sentencia sobre el laudo del árbitro podrá registrarse en cualquier tribunal de jurisdicción competente. El arbitraje será conducido por un único árbitro de la American Arbitration Association (Asociación Americana de Arbitraje, "AAA") y el monto y la naturaleza del laudo no debe exceder la compensación establecida por las leyes aplicables. El arbitraje será conducido en el condado donde usted resida o en cualquier otra ubicación mutuamente acordada. Se aplicará el Reglamento de Arbitraje de Consumo de la AAA, según las modificaciones al mismo establecidas por este Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas. Si la AAA no aplica dicho reglamento, se aplicará el Reglamento de Arbitraje Comercial de la AAA, según las modificaciones al mismo establecidas por este Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas. El reglamento de la AAA y un formulario que puede utilizarse para iniciar los procedimientos de arbitraje están disponibles en www.adr.org. Usted y la Entidad Arbitrante acuerdan que si por cualquier razón la AAA no lleva a cabo o no está disponible para llevar a cabo el arbitraje de conformidad con este Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas las partes acordarán una organización de arbitraje suplente. Si las partes no logran llegar a un acuerdo en este sentido, las partes deberán pedir a un tribunal de jurisdicción competente que les asigne una organización de arbitraje para que administre un procedimiento de conformidad con los términos del presente Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas. Las partes acuerdan además que la elección de la AAA como foro no es parte integral del presente Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas.

3. Delegación/Arbitrabilidad. La Ley Federal de Arbitraje ("FAA") se aplica sobre este Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas exclusivamente y rige su interpretación y cumplimiento. Excepto si se especifica lo contrario en otra parte de este Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas, el árbitro, y no ningún tribunal o agencia local, estatal o federal, tendrá la facultad de decidir y decidirá sobre todos los asuntos o disputas relacionados con el significado, la validez, formación, exigibilidad, interpretación, alcance y aplicación de este Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas (incluida la cuestión de la posibilidad de someter a arbitraje), los Términos y Condiciones de Venta y la Garantía Limitada, los Términos de uso y el Aviso de Privacidad, salvo que un tribunal dirimirá cualquier cuestión relacionada con el significado, la validez y el cumplimiento de la Sección 4 del presente Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas.

4. Renuncia al arbitraje de demandas colectivas: Usted y cualquier Entidad Arbitrante acuerdan que el arbitraje se llevará a cabo únicamente en base individual y no en una base general colectiva, representativa, consolidada ni de abogado privado. Una Disputa no puede ser consolidada con una reclamación o revelación de documentos fundamentales realizada por una persona o entidad cualquiera que no forme parte del procedimiento de arbitraje. El árbitro no puede laudar compensación a ninguna persona o entidad que no sea una de las partes del procedimiento de arbitraje, y solo puede laudar dicha compensación según corresponda para proporcionar compensación a una de las partes del procedimiento de arbitraje. La renuncia a demandas colectivas y compensación colectiva es una parte fundamental de este Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas vinculante y no puede separarse del mismo. Si un tribunal determina que la renuncia a demandas colectivas y compensación colectiva no puede aplicarse a una reclamación o una solicitud de compensación en particular y todas las apelaciones a dicha decisión se han agotado (o la decisión es de forma otra definitiva), las partes acuerdan que esa reclamación o solicitud de compensación en particular se procese en tribunales pero que la misma deberá separarse y permanecer a la espera del arbitraje del resto de las reclamaciones.

5. Honorarios, costas y procedimientos relacionados con el arbitraje: A menos que se disponga lo contrario en el presente, todos los cargos de presentación, cargos administrativos y cargos y gastos del árbitro serán pagados de acuerdo con el reglamento aplicable de la AAA. Si el total de sus reclamaciones por daños y perjuicios es de \$25,000 o menos, sin incluir los honorarios de sus abogados: (1) el árbitro puede laudarle a usted los honorarios razonables de abogados, honorarios de expertos y costas (en conjunto por hasta \$10,000) si usted gana el arbitraje y si el laudo por su reclamación (excluyendo costas y honorarios) excede por 50 % la última oferta de la Entidad Arbitrante, oferta que no debe compartirse con el árbitro hasta luego del laudo; y (2) el árbitro podría no laudar a ninguna Entidad Arbitrante sus honorarios de abogados, honorarios de expertos o costas a si determina que su reclamación fue frívola, se presentó por un fin inadecuado o de mala fe o después de la aplicación de las disposiciones del Reglamento Federal del Procedimiento Civil 68, el cual se aplicará y deberá ser hecho valer por el árbitro. Si el total de las reclamaciones por daños y perjuicios de usted es más de \$25,000, sin incluir los honorarios de sus abogados, el árbitro puede laudar a la parte vencedora la totalidad o parte de sus gastos razonables por concepto de honorarios de abogados, honorarios de expertos y costas, incluidos los cargos de la AAA, en la medida en que dichos cargos y costas si un tribunal pudiera laudarlos o si el árbitro determina que la reclamación o la defensa fue frívola o se presentó por un fin inadecuado o de mala fe o después de la aplicación de las disposiciones del Reglamento Federal del Procedimiento Civil 68, el cual se aplicará y deberá ser hecho valer por el árbitro. En arbitrajes llevados a cabo de conformidad con

el Reglamento de Arbitraje de Consumo de la AAA, cuando no haya reclamaciones o contrarreclamaciones divulgadas que excedan los \$25,000, la Disputa se solucionará mediante el envío de documentos únicamente/arbitraje de escritorio, excepto cuando cualquiera de las partes solicite una audiencia o el árbitro decida que es necesaria una audiencia. Si así lo solicita la Entidad Arbitrante, usted debe presentarse personal e individualmente (con su abogado si tiene uno) en una conferencia telefónica individualizada con un gerente de casos antes de que se asigne un árbitro.

Si usted o cualquier Entidad Arbitrante presentan o causan que se presente ante un tribunal, agencia u otro tribunal arbitral cualquiera una Disputa que esté sujeta a arbitraje conforme a este Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas (una "Demanda Arbitrable"), el demandado puede proporcionar una notificación por escrito al demandante (o su abogado) de su deber de someter a arbitraje la Demanda Arbitrable conforme a este Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas. Si el demandante no desestima la Demanda Arbitrable en un plazo de 14 días calendarios a partir de dicha notificación y el demandado tiene éxito con un recurso para forzar el cumplimiento de los términos de este Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas, el demandante será responsable de pagar los honorarios profesionales razonables de los abogados y otras costas en los que el demandado incurra al responder a la demanda y forzar el arbitraje de la Demanda Arbitrable. Cualquier solicitud por dichos honorarios y costas se dirigirá al árbitro y será este quien decida al respecto como si se tratase de una Disputa y de conformidad con este Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas.

6. Reclamaciones masivas: Si un mismo abogado presenta veinticinco o más reclamaciones similares en contra de una o más Entidades Arbitrantes o si estas se coordinan (en colectivo, "Reclamaciones masivas"), usted entiende y acepta que la resolución de su reclamación podría retrasarse. Usted acepta también el siguiente proceso coordinado de casos de muestra (bellwether) y que su reclamación, así como todas las Reclamaciones masivas, estarán sujetas a la tabla de tarifas de Presentación de Múltiples Casos de Consumo de la AAA vigente al momento en el que se seleccionan las reclamaciones para los procedimientos de casos de muestra. El abogado de los demandantes y el abogado de las Entidades Arbitrantes deben seleccionar cada uno diez casos para procesarlos primero en el arbitraje en procedimientos de casos de muestra individuales. El resto de los casos no se presentarán ni se considerarán presentados en el arbitraje hasta tanto sean seleccionados para un procedimiento de casos de muestra. Si las partes no logran resolver los casos restantes luego de la conclusión de los procedimientos de casos de muestra iniciales, cada parte deberá seleccionar otros diez casos para proceder al arbitraje para un segundo conjunto de procedimientos de casos de muestra. Este proceso continuará así hasta que las partes logren resolver todas las reclamaciones, bien sea a través de acuerdos mutuos o el arbitraje. Solo se puede asignar un caso a cada árbitro como parte de este proceso. Se suspenderá la prescripción para las reclamaciones de un individuo hasta que el caso de dicho individuo se seleccione para un procedimiento de casos de muestra, se retire o se resuelva por otros medios. Un tribunal tendrá autoridad para obligar a que se cumpla lo estipulado en este párrafo y, de ser necesario, emitir una medida cautelar para evitar la presentación masiva de solicitudes de arbitraje en contra de las Entidades Arbitrantes.

7. Renuncia a demandas colectivas sin arbitraje y juicio con jurado: Usted y cualquier Entidad Arbitrante aceptan que, en la mayor medida permitida por la ley, si por cualquier motivo procede una Disputa en tribunales en lugar del arbitraje: (1) usted y cualquier Entidad Arbitrante renuncian al derecho a un juicio con jurado; (2) la Disputa procederá únicamente sobre una base individual, no colectiva ni representativa; y (3) ni usted ni ninguna Entidad Arbitrante pueden ser miembros de una demanda colectiva o representativa, ni de otra forma participar en ningún procedimiento general colectivo, representativo, consolidado o de abogado privado.

8. Divisibilidad. Excepto por lo específicamente previsto en el presente documento, si alguna parte del Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas se considera inválida o imposible de hacer cumplir, dicha parte se eliminará y el resto del presente Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas permanecerá en total vigor y efecto.

9. Cambios: Si en el futuro realizamos cambios a este Acuerdo de Arbitraje y Resolución de Disputas (distinto a un cambio en la Dirección de Notificación), dichos cambios no aplicarán a ninguna Disputa para la cual usted ya haya entregado Notificación a cualquier Entidad Arbitrante.

vTOSSTR221205SPA

