CALNEVA BROADBAND, LLC AVISO ANUAL PARA SUSCRIPTORES, 2023

CalNeva Broadband agradece su suscripción continua a nuestro teléfono VoIP, servicios de Internet de banda ancha de alta velocidad. Cierta información sobre nuestros servicios, políticas y procedimientos debe divulgarse anualmente según las regulaciones gubernamentales y/o nuestras franquicias municipales locales.

SERVICIOS QUE OFRECEMOS

Teléfono VoIP: El servicio de Voz sobre IP está disponible a partir de ahora y ofrece un servicio telefónico a un precio económico con servicio local y de larga distancia ilimitado, que incluye 15 funciones de llamadas populares sin costo adicional. Los descuentos de paquetes combinados están disponibles para los clientes que se suscriban a múltiples servicios. Servicios de Internet de banda ancha: Los paquetes de Internet de banda ancha de CALNEVA incluyen servicios de alta velocidad bidireccional y servicios inalámbricos de alta velocidad. Estos servicios tienen un precio y se facturan por separado. No todos los tipos de servicios de Internet de banda ancha están disponibles en todas las áreas de servicio de CALNEVA. Comuníquese con la oficina comercial local de CALNEVA para obtener más información sobre qué servicios pueden estar disponibles en su área de servicio.

PROCEDIMIENTOS DE ACTIVACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO

Activación: Las solicitudes de activación del servicio deben realizarse a través de la Oficina Comercial de Clientes de CALNEVA. Alguien mayor de 18 años debe estar en casa durante la activación de los servicios solicitados. Todas las tarifas de instalación/activación del servicio vencen y son pagaderas en el momento de la activación del servicio.

Facturación: todos los cargos por servicio se facturan a partir de la fecha de activación inicial y luego mensualmente el primer día de cada mes para ese mes. El pago vence según la fecha de los estados de cuenta, generalmente el día 10 de cada mes; con un período de gracia. A las cuentas con saldo de crédito no se les envía por correo un estado de cuenta mensual, excepto cuando se requiere un inserto en la factura y/o una notificación por escrito de un cambio en los servicios y/o cargos por servicios de la Compañía. Los suscriptores que pagan 11 meses por adelantado no están protegidos de cambios posteriores en tarifas y/o tarifas. Cualquier pregunta o inquietud sobre facturación debe dirigirse de inmediato a la oficina comercial local de CALNEVA para garantizar que la factura o los cargos en cuestión no se venzan. A las cuentas vencidas se les puede aplicar un recargo por pago atrasado.

Cambios de la Compañía en los Servicios y Cargos: Sujeto a la ley aplicable, CALNEVA se reserva el derecho de cambiar los servicios, equipos, precios y tarifas en cualquier momento. CALNEVA puede reorganizar, eliminar, agregar o modificar de otro modo los paquetes de servicios que brinda. Si el cambio le afecta, CALNEVA le notificará el cambio y su fecha de vigencia. Dicho aviso se puede proporcionar en su factura mensual, como un inserto en su factura mensual o por otros medios de comunicación permitidos. Si considera que el cambio es inaceptable, tiene derecho a cancelar su servicio. Sin embargo, si continúa recibiendo el servicio durante 30 días después de la fecha de vigencia del cambio, CALNEVA considerará que acepta el cambio. En la medida en que lo exija la ley, después de que se le notifique el cambio de nivel del servicio o el aumento de la tarifa, puede obtener cambios en su servicio sin cargo adicional. De lo contrario, los cambios realizados por usted en los servicios que recibe pueden resultar en una actualización, una degradación o un cambio en los cargos de su servicio. Puede obtener información sobre las tarifas, los servicios y los precios actuales de CALNEVA llamando o visitando la oficina comercial de CALNEVA.

Página 1

Terminación del Servicio: Usted tiene derecho a cancelar su servicio por cualquier motivo y en cualquier momento notificando debidamente a CALNEVA. Si lo solicita, CALNEVA reembolsará cualquier saldo de crédito que se le adeude en exceso de $10.00 después de aplicar un cargo por procesamiento de cheques de $10.00. Su reembolso se emitirá dentro de los 30 días posteriores a la desconexión física de su cuenta, la devolución del equipo y el ciclo de facturación final. Si no paga su factura cuando vence, CALNEVA tiene derecho a cancelar su servicio. No puede ceder ni transferir su servicio sin su consentimiento por escrito.

Equipo: A excepción del cableado interno o el equipo comprado por usted, todo el equipo instalado o entregado en su hogar por CALNEVA sigue siendo propiedad de CALNEVA. En ningún caso modificará, adaptará o cambiará los equipos de CALNEVA. Podemos, a nuestra discreción, suministrarle equipos nuevos o reacondicionados. Debe tener nuestro consentimiento previo por escrito para vender o regalar nuestro equipo, y nuestro equipo solo puede usarse en su hogar. El cableado interno es responsabilidad del suscriptor y se define como el cableado que comienza en un punto de demarcación de 12 pulgadas fuera de la casa del suscriptor y se extiende hasta la conexión en la parte posterior del televisor, el receptor de cable, el módem por cable y/o el punto de conexión interno de la unidad CPE inalámbrica. Se puede cobrar un cargo por tiempo y materiales por cualquier trabajo de reparación del cableado interno solicitado por el suscriptor. Si deja de ser nuestro suscriptor, es responsable de devolver el equipo de CALNEVA, en buen estado de funcionamiento, a la oficina comercial local de CALNEVA oa uno de los representantes de CALNEVA. Si no lo hace, es posible que se le cobre el valor minorista del equipo CALNEVA en su poder.

Reparación de Equipos de Cable: CALNEVA reparará problemas con su equipo y planta sin costo alguno a menos que dicha reparación se deba a abuso por parte del suscriptor. En este caso, se puede evaluar un cargo por tiempo y materiales al suscriptor.

Equipos para tomacorrientes adicionales: los suscriptores que instalan sus propios tomacorrientes de cable adicionales pueden experimentar problemas de incompatibilidad con la calidad de la señal y los servicios proporcionados por CALNEVA. Llame a la oficina comercial local de CALNEVA antes de comprar e instalar equipos y materiales de Internet obtenidos de un minorista de productos electrónicos de consumo.

AVISO DE PRIVACIDAD DEL CLIENTE. La ley federal requiere que le informemos de lo siguiente. Derechos de privacidad del cliente. Tiene derecho a inspeccionar nuestros registros que contienen información sobre usted y corregir cualquier error en nuestra información. Si desea inspeccionar nuestros registros, comuníquese con nosotros por escrito a nuestra oficina comercial local que figura al final de este aviso y en su factura mensual para programar una cita durante nuestro horario comercial habitual. La ley federal le proporciona una causa de acción en el Tribunal Federal si cree que se han violado sus derechos bajo la ley.

Recopilación de información. En general, la ley federal nos permite recopilar y usar solo la información necesaria para el negocio de brindar servicios a nuestros suscriptores. Para brindar un servicio confiable y de alta calidad y mantener registros adecuados, mantenemos registros comerciales regulares que incluyen su nombre, dirección física y postal, números de teléfono, número de seguro social (si corresponde), licencia de conducir o número de identificación emitido por el estado (si corresponde). aplicable), números de tarjetas de crédito, si nos los ha proporcionado para el pago, y otra información de identificación personal.

Página 2

Los registros que mantenemos incluyen registros de facturación, pago, depósito, queja, mantenimiento y reparación, y niveles de servicio, así como registros del equipo provisto por la compañía que usted posee. Usamos esta información para vender, mantener, reparar, desconectar, reconectar y cambiar sus niveles de servicio; para asegurarse de que se le facture correctamente por los servicios que recibe; para mantener registros financieros, contables, impositivos, de servicios y de propiedad, incluidos los registros requeridos por los términos de nuestras franquicias; para determinar su nivel de satisfacción con los servicios que brindamos; para permitirnos enviarle información sobre nuestros servicios; para permitirnos realizar investigaciones de mercado; y para permitirnos detectar la recepción no autorizada de servicios. Tomamos precauciones razonables para evitar el acceso no autorizado a su información y, bajo ninguna circunstancia, ponemos su información a disposición de otras empresas en relación con la prestación de sus servicios, productos o ventas de artículos no relacionados con nuestros servicios.

Divulgación de información: la ley federal nos permite divulgar información de identificación personal a un tercero solo si (a) usted da su consentimiento por adelantado por escrito o electrónicamente; (b) necesarios para prestar los servicios que le brindamos y para llevar a cabo nuestras actividades comerciales relacionadas; (c) requerido de conformidad con la Ley Federal de Privacidad de las Comunicaciones Electrónicas; o (d) requerido de conformidad con una orden judicial, autorización o citación y le notificamos que se ha solicitado dicha divulgación. Podemos poner sus registros a disposición de nuestros empleados, afiliados, representantes de ventas, agentes y contratistas para instalar, reconectar, desconectar, reparar, mantener, cambiar los niveles de servicio, comercializar los servicios que brindamos y auditar el servicio cada vez que se necesita acceso a nuestros registros para el trabajo específico en cuestión. El acceso para propósitos es rutinario y no ocurre con ninguna frecuencia específica. Además, ponemos nuestros registros a disposición de los distribuidores para el envío de paquetes y precios; a los programadores y auditores externos para que verifiquen nuestros registros siempre que los términos de nuestros acuerdos de transporte exijan dichas verificaciones; a abogados y contadores en forma continua según sea necesario para prestar servicios a la Compañía; a las autoridades de franquicias cuando se les solicite que demuestren el cumplimiento de las franquicias; a los servicios de correo, si es necesario, para los correos relacionados con el sistema a los suscriptores; ya los servicios de cobranza, en su caso, para el cobro de facturas vencidas. No se requiere su consentimiento para que hagamos tales divulgaciones con fines comerciales legítimos.

Retención de información. Mantendremos su información personal solo mientras sea necesaria para fines comerciales legítimos o para cualquier otro negocio en relación con su provisión de servicios o productos. Cierta información del suscriptor se conserva durante un máximo de siete (7) años a efectos fiscales. Otra información, como el historial de crédito del suscriptor, el historial de llamadas de servicio del suscriptor y la duración de los registros de servicio pueden conservarse indefinidamente para permitirnos mantener registros precisos del historial de mantenimiento del sistema y del suscriptor. Posteriormente, dicha información será destruida a menos que existan solicitudes pendientes de acceso a dicha información, ya sea por parte del suscriptor afectado o en virtud de una orden judicial.

Acceso a los Hogares de los Suscriptores: El suscriptor acepta permitir que CALNEVA acceda a las instalaciones del suscriptor en momentos razonables **para instalar, inspeccionar, reparar, reemplazar, retirar o mantener los equipos y servicios de CALNEVA.**

Página 3

**Esta autorización** incluye permitir que CALNEVA esté en su propiedad fuera de su casa en horarios razonables, incluso si usted no está en casa. Autorizas a CALNEVA a realizar conexiones

y realizar otras tareas que sean necesarias o deseables para permitir que CALNEVA le brinde un servicio de calidad a usted oa otros, incluida la conexión y la realización de los accesorios necesarios para su cableado interno. Si no es el propietario de su hogar, acepta proporcionar a CALNEVA, si se le solicita, el nombre y la dirección del propietario para verificar que tiene autoridad para otorgar acceso a CALNEVA en nombre del propietario. Es posible que se requiera el consentimiento por escrito para el acceso del propietario de la casa.

Derechos de Vía: Al solicitar y aceptar el servicio, el suscriptor otorga a CALNEVA, sin cargo, las servidumbres y derechos de paso necesarios para prestar servicios al suscriptor.

Suspensión del Servicio: CALNEVA no será responsable por cualquier falla o interrupción de la programación o servicio que resulte de circunstancias ajenas su control Tras la notificación por parte de un suscriptor de una interrupción prolongada del servicio, CALNEVA acreditará al suscriptor un monto prorrateado por el tiempo se interrumpió el servicio, siempre que la interrupción no fuera el resultado del mantenimiento planificado del sistema, modificaciones del sistema o factores ajenos control de CALNEVA, y la interrupción superó las 6 horas de duración.

Llamadas de servicio/problemas: Si un suscriptor tiene un problema técnico causado por la planta y/o el equipo de cable de CALNEVA, no se le cobrará al suscriptor por la llamada de servicio. En los casos en que el problema no esté relacionado con la planta y/o el equipo de cable de CALNEVA, se puede evaluar una orden de solicitud especial (SRO) y una tarifa de combustible.

Procedimientos de quejas: Le damos alta prioridad a garantizar que nuestros suscriptores estén satisfechos con los servicios que brindamos. Si tiene una queja con respecto a cualquier aspecto de su servicio de cable, le recomendamos que primero llame a la Oficina comercial de CALNEVA al número de teléfono que figura al final de este aviso y en su factura mensual. Si informó una interrupción del servicio a la Oficina comercial de CALNEVA pero su servicio permanece interrumpido durante 24 o más horas consecutivas, puede solicitar un crédito prorrateado de su tarifa de suscripción llamándonos o escribiéndonos. Si no está satisfecho con la forma en que se abordó su problema de servicio después de hablar con la oficina comercial local de CALNEVA, envíe su queja por escrito al Gerente de la oficina de CALNEVA a la dirección que se indica al final de este Aviso y en su factura mensual.

Además, los gobiernos locales designan personas, consejos, juntas, comités o comisiones para resolver quejas y garantizar el cumplimiento de todas las leyes y reglamentos. Estas autoridades locales de franquicias están facultadas para solicitar a la FCC que exija el cumplimiento. Las quejas sobre el servicio que no se presenten dentro de los sesenta (60) días posteriores al problema del servicio en cuestión no se aceptarán.

CÓMO UTILIZAR SU SERVICIO DE CABLE CON SEGURIDAD El cable que CALNEVA ha instalado en su hogar está aprobado por la FCC como seguro y confiable para transportar señal de cable y/o banda ancha. Durante tormentas eléctricas severas, desconecte su televisor, cable módem, unidad CPE inalámbrica y computadora para evitar posibles daños.

Página 4

El módem de cable de su proveedor de banda ancha, la puerta de enlace o la tabla de surf, el enrutador y la fuente de alimentación de su unidad CPE inalámbrica funcionan con 110 voltios, por lo que los fabricantes no son responsables de los daños que puedan ocurrir debido a actos de la naturaleza. Sus precauciones con el cable, como lo haría con cualquier pequeño electrodoméstico. Revise los cables de alimentación en busca de daños o desgaste normal y deje espacio suficiente para permitir la circulación de aire. Por su propia seguridad, no intente abrir ni manipular de otro modo el convertidor de cable, el módem por cable y/o la unidad CPE inalámbrica. Si usted o alguien que no sea CALNEVA instala el cableado interior en su hogar, asegúrese de que cumpla con las normas gubernamentales aplicables (como las normas de fuga de señal de la FCC) y que no interfiera con el funcionamiento normal de otros sistemas y dispositivos de comunicación, como radios/frecuencias. utilizado por la policía y los bomberos.

Arris Gateway/Surfboards: Para utilizar el servicio de Internet de banda ancha de alta velocidad de CALNEVA, un suscriptor necesitará una salida de cable activa, un módem de cable de banda ancha y un enrutador para wi-fi.

**CALNEVA BROADBAND, LLC AVISO ANUAL PARA SUSCRIPTORES 202 3**

CALNEVA BANDA ANCHA

Calle 100 1

Coalinga, CA 93210

OFICINA 559.961.7970 FAX 559.961.7989

Horario comercial: 8 am-mediodía y 1-5 pm, de lunes a viernes

**Sistemas Integrados de Banda Ancha (IBBS) - SOPORTE TÉCNICO DE INTERNET LAS 24 HORAS**

**866-821-8280**

Página 5