

## **Política de Servicios de Emergencia**

(también conocido como) Reconocimiento por parte del Cliente de las Limitaciones de los Servicios de Emergencia 911 y Otras Divulgaciones Legales

Lea esta Política detenidamente y por completo porque explicamos algunas limitaciones en los servicios de emergencia 911 y otros elementos importantes que debemos informarle.

**AL UTILIZAR LOS SERVICIOS, USTED ACEPTA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTA POLÍTICA DE SERVICIOS DE EMERGENCIA. SI NO ACEPTA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, INCLUYENDO ESTA POLÍTICA DE SERVICIOS DE EMERGENCIA, NO ESTÁ AUTORIZADO A UTILIZAR LOS SERVICIOS DE BOOST MOBILE.**

Usamos algunos términos en esta política que definimos en los Términos y Condiciones. así Por favor léalos también con atención.

Su seguridad es una de nuestras mayores prioridades, por lo que queremos asegurarnos de que tenga todos los detalles.

### **Limitaciones de las Llamadas al 911 y del Servicio 911**

Cuando decimos "911", nos referimos a marcar 911 en el sentido ordinario, pero también nos referimos a "911 Mejorado", o "E911". El E911 es el 911 más algunas funciones de localización y devolución de llamada diseñadas para localizar a las personas que llaman desde dispositivos móviles inalámbricos en una emergencia. El E911 solo funciona donde los centros de recepción y despacho de llamadas del 911, llamados Puntos de Respuesta de Seguridad Pública ("PSAP"), han instalado equipos con capacidad para E911.

### **Limitaciones Generales del Servicio 911**

Realmente no podemos garantizar el servicio en todas partes todo el tiempo. Por lo tanto, existen limitaciones en los tipos específicos de servicios a través de los cuales se realizan las llamadas al 911 (por ejemplo, las llamadas al 911 realizadas a través del servicio de voz de Boost Mobile, los Textos al 911 y las llamadas realizadas al 911 a través del Servicio de Llamadas Wi-Fi de Boost Mobile).

De hecho, por mucho que nos esforcemos, hay situaciones en las que el servicio 911 podría no ser bueno o incluso no funcionar. Algunos ejemplos son las interrupciones del servicio de la red o del suministro de energía eléctrica (normalmente durante tormentas o desastres naturales, pero podrían ocurrir en cualquier momento), problemas en los PSAP o con la información proporcionada por los PSAP, interferencias con las señales de radiofrecuencia ("RF") (bloqueo por árboles, edificios o lo que sea), usted no está dentro del alcance de una señal de RF, pierde el servicio de Internet o no tiene el Wi-Fi activado/encendido, está viajando al extranjero o fuera de nuestra área de cobertura, no actualiza su antivirus o sus protecciones de seguridad, y otros problemas técnicos. Básicamente, no se puede luchar contra la Madre Naturaleza, y las cosas

pueden fallar con la tecnología en cualquier momento.

Siempre que marque el 911, debe estar preparado (en la medida de lo posible) para explicar dónde se encuentra y la naturaleza de su emergencia.

### **Llamadas de Emergencia desde un celular al 911**

Cuando marque el 911, podemos utilizar o divulgar información personal, como la dirección que usted ha proporcionado y/o la información de ubicación basada en el dispositivo (por ejemplo, las coordenadas de ubicación horizontal y vertical). Si no le gusta esto, no nos culpe: La Comisión Federal de Comunicaciones ("FCC") nos exige que recopilemos y compartamos la ubicación de las personas que llaman al 911 con los PSAP (la idea es que las entidades gubernamentales quieren que los socorristas lo encuentren si hace una llamada de emergencia).

Intentaremos dirigir su llamada al 911 al mejor PSAP para su ubicación, pero las llamadas pueden ser dirigidas a un PSAP que cubra un área vecina o distante por muchas razones.

Si usted se desplaza de nuestra red a la red de otro operador de telefonía móvil durante una llamada al 911, su llamada al 911 podría caerse. Entonces tendría que iniciar una nueva llamada al 911 en la nueva red.

### **Texto al 911**

#### **EN CASO DE EMERGENCIA, SIEMPRE QUE SEA POSIBLE, LLAME AL 911 EN LUGAR DE ENVIAR UN MENSAJE DE TEXTO.**

El servicio de Texto al 911 no está disponible en todas partes. No puede utilizar el servicio de Texto al 911 a menos que se encuentre en un área donde el PSAP acepte mensajes de Texto al 911. También necesita un dispositivo con un plan de mensajería activo y una conexión de datos de celular (tener solo una conexión Wi-Fi no funcionará). No podrá utilizar el servicio de Texto al 911 cuando esté en roaming en la red de otro operador. No podemos garantizar que los mensajes sean entregados, recibidos o en la secuencia correcta.

Por supuesto, tendrá que dar a los servicios de emergencia su ubicación física exacta (como con todas las comunicaciones del 911).

### **Servicio de Llamadas Wi-Fi de Boost Mobile**

Nuestro servicio de llamadas Wi-Fi completa las llamadas telefónicas utilizando lo que se denomina tecnología de Voz sobre Protocolo de Internet ("VoIP"). El VoIP funciona conectando un dispositivo calificado a un router mediante una señal Wi-Fi. Es principalmente para su uso dentro de los Estados Unidos ("EE.UU."). La telefonía VoIP es muy diferente del servicio telefónico tradicional y tiene algunas limitaciones adicionales. Una llamada al 911 que usted haga normalmente utilizará nuestra red si está disponible, aun cuando haya una conexión a Internet de banda ancha también disponible. Si nuestra red no está disponible por cualquier

razón, su Dispositivo utilizará una señal Wi-Fi si está disponible. A continuación describimos algunas de las situaciones cuando las llamadas WiFi pueden ser limitadas o pueden no funcionar; es importante que las conozca antes de decidir si va a utilizar las llamadas Wi-Fi.

*Los servicios de llamadas por Wi-Fi pueden estar disponibles en algunos países fuera de los EE.UU., pero las llamadas al 911 y a otros números de servicios de emergencia internacionales, como el 112 o el 999, NO FUNCIONARÁN a través de Wi-Fi, así que no lo utilice para llamadas de emergencia si está fuera de los EE.UU.*

### **Limitaciones del 911 del Servicio de Llamadas por Wi-Fi**

- **Limitaciones Generales del Servicio.** Todas las limitaciones que describimos para el servicio 911 regular también aplican al servicio de llamadas WiFi. Reubicación de Su(s) Dispositivo(s). Si utiliza el servicio de llamadas Wi-Fi en un lugar distinto de la Ubicación Registrada para su Dispositivo, las llamadas al 911 pueden no ser dirigidas al PSAP apropiado para su ubicación física cuando realice la llamada. Uso de Números de Teléfono "No Nativos". Si utiliza un servicio de llamadas por Wi-Fi que le proporciona un número de teléfono alternativo (por ejemplo, Google Voice) que está fuera del área geográfica de su Ubicación Registrada, el PSAP de la Ubicación Registrada puede no reconocer el número de teléfono para devolver la llamada o para otros fines informativos.
- **Fallos en la Conexión de Banda Ancha.** El servicio de llamadas por Wi-Fi no podrá realizar llamadas si no está conectado a Internet. La congestión de Internet y los problemas de diseño de la red pueden hacer que las llamadas al 911 realizadas mediante Wi-Fi produzcan una señal de ocupado o tarden más en ser contestadas que las llamadas al 911 realizadas a través de las redes telefónicas tradicionales.
- **Ubicaciones Registradas.** Tiene que darnos una dirección donde quiere que los servicios de emergencia lo busquen si hace una llamada de emergencia al 911 usando nuestro servicio de llamadas Wi-Fi. A esto lo llamamos la "Ubicación Registrada". Utilizamos la Ubicación Registrada cuando se realiza una llamada al 911 para enviar la llamada al PSAP correcto y para dar al PSAP su ubicación. Su Dispositivo puede intentar determinar automáticamente la información de la Ubicación Registrada basándose en su ubicación. Usted es responsable de verificar y actualizar la información de la Ubicación Registrada con regularidad. Si no lo hace, podríamos utilizar una ubicación antigua o errónea para dirigir una llamada a un PSAP. Además, actualice su Ubicación registrada cuando acceda a una red Wi-Fi con el mismo nombre de red (es decir, SSID) que pueda existir en varias ubicaciones porque la Ubicación registrada no se actualizará automáticamente cuando se mude a una nueva ubicación. Si vincula otros dispositivos como computadoras portátiles, tabletas o relojes inteligentes a una aplicación o servicio VoIP que permite que todos los dispositivos vinculados utilicen su número de Boost Mobile, o que hace que todas las llamadas a esos dispositivos suenen simultáneamente con un Dispositivo (por ejemplo, Servicio complementario), usted acepta proporcionarnos y mantener actualizada una Ubicación registrada para cada dispositivo. Cuando activa nuestros servicios de llamadas Wi-Fi o actualiza sus Ubicaciones registradas, puede haber algún retraso antes de que se transmita información completa y precisa al

encargado de llamadas del servicio de emergencia local.

- **Limitaciones del PSAP.** Es posible que el PSAP de su ubicación registrada no tenga un sistema configurado para todos los servicios 911 (por ejemplo, podría no funcionar para los servicios de llamadas por Wi-Fi). El PSAP no siempre podrá determinar el número de teléfono, la ubicación registrada o la ubicación física de su dispositivo, por lo que es posible que deba proporcionar esa información al PSAP. De lo contrario, es posible que el PSAP no pueda devolverle la llamada o ayudarle con su emergencia.
- **Etiquetas y Certificaciones de Advertencia.** Debe informar a las personas usando llamadas por Wi-Fi de tu servicio sobre las limitaciones del servicio de 911 cuando lo utilice. Puede ir a <https://www.boostmobile.com/about/legal/911-stickers.html> para descargar las etiquetas de advertencia para colocarlas en o cerca de los dispositivos usando el Servicio. Confirmará todas las notificaciones que reciba de Boost Mobile completando y devolviendo todas las certificaciones relacionadas con el servicio 911 cuando las reciba.
- **Otras limitaciones.** Las llamadas por Wi-Fi no son compatibles con las alertas de emergencia inalámbricas y pueden no ser compatibles con otros productos y servicios inalámbricos. Es posible que algunos dispositivos no celulares compatibles con las llamadas por Wi-Fi no le permitan realizar una llamada al 911 mediante llamadas por Wi-Fi.
- **Limitación de Responsabilidad y Exención.** No somos responsables si los servicios de emergencia no funcionan cuando se utiliza la llamada por Wi-Fi y usted nos libera y exonera a nosotros, a nuestros afiliados y subsidiarias, y a nuestros y sus funcionarios, directores, empleados, agentes y vendedores de cualquier y todo reclamo, pérdida, costo o daño de cualquier tipo que se relacione con su uso o el uso por parte de otros de las llamadas Wi-Fi. Esta liberación y exención cubre todos los reclamos de cualquier tipo, ya sea que los conozcamos o pudiéramos haberlos conocido.

## **Comunicaciones 911 a través de Texto en Tiempo Real (RTT), Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS) y Teletipo (TTY)**

Nuestro servicio no funciona con TRS para fines del 911. En su lugar, funciona con Textos en Tiempo Real al 911 (RTT-al-911). También funciona el 711, pero nunca debe marcar el 711 para servicios de emergencia (en su lugar, use RTT-al-911 o llame al 911 si puede).

RTT-al-911 no funciona en todos los PSAP. Si lo usa y un PSAP no puede averiguar su ubicación, es posible que se cambie a algo llamado Teletipo (TTY), y un PSAP podría enviar la llamada a un Centro de Retransmisión de Llamadas de Emergencia (ECRC) (incluso si no se cambia a TTY). Los ECRC no pueden recibir RTT, por lo que deberá proporcionarles los detalles que necesiten, incluida su ubicación. Luego, el ECRC proporcionará su ubicación al PSAP correspondiente. El PSAP puede llamarlo directamente usando equipo TTY, pero aún parecería ser RTT en su Dispositivo.

## **Servicio complementario**

Si usa un iPhone de Apple con su Servicio, es posible que pueda usar su ID de Apple para asociar otros dispositivos como computadoras portátiles, tabletas y relojes inteligentes ("Dispositivos adjuntos") con su número de teléfono, lo que le permite hacer y recibir llamadas realizadas a través de su número de teléfono usando su Dispositivo adjunto como si estuviera usando su iPhone ("Servicio complementario"). Asegúrese de proporcionarnos una Ubicación registrada para cada Dispositivo adjunto y manténgala actualizada. De lo contrario, si el Dispositivo adjunto se encuentra en una ubicación diferente a la de su iPhone, no lo sabremos y necesitamos la ubicación correcta del dispositivo para ayudarnos a obtener la información correcta al PSAP correcto. Debe saber que si usa el Servicio complementario, todos sus Dispositivos adjuntos y su iPhone pueden sonar cuando alguien llama a su iPhone, incluso un PSAP que intenta responder a una llamada al 911, lo que significa que alguien puede usar uno de sus Dispositivos adjuntos para responder una llamada desde el iPhone, incluso si están en el lugar equivocado y no saben acerca de la llamada al 911 desde el iPhone.

### **Alertas de emergencia móviles ("WEA")**

La FCC nos exige que le informemos todo sobre las WEA, por lo que pensamos que comenzaríamos explicando qué son. Las WEA son mensajes gratuitos que enviamos a su Dispositivo por parte de ciertas autoridades nacionales, estatales o locales de emergencia y seguridad pública; ya sabe, esos mensajes que emiten un pitido fuerte en su Dispositivo y generalmente dicen algo importante.

No creamos las WEA: son los funcionarios de seguridad pública que los envían a través de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias. Luego los enviamos a través de nuestra red a su Dispositivo y nos aseguramos de que los reciba. Si no le gustan, puede desactivar la mayoría de ellos en la configuración de su dispositivo.

### **Aviso sobre la transmisión de alertas de emergencia móviles (Sistema de alertas móviles comercial)**

Boost Mobile ofrece alertas de emergencia móviles, incluida la geolocalización mejorada, dentro de partes de su área de servicio, según lo definido por los Términos y Condiciones de su Acuerdo de Servicio, en dispositivos compatibles con alertas de emergencia móviles. No hay cargo adicional por estas alertas de emergencia móviles.

Es posible que las alertas de emergencia móviles, incluida la geolocalización mejorada, no estén disponibles en todos los dispositivos o en toda el área de servicio, o si un suscriptor se encuentra fuera del área de servicio de Boost Mobile. Para obtener detalles sobre la disponibilidad de este servicio y los dispositivos compatibles con alertas de emergencia móviles, incluida la disponibilidad y los beneficios de la geolocalización mejorada, llámenos al 833-65-BOOST (833-652-6678) o visite el sitio web de FEMA: <https://www.fema.gov/>.

### **Aviso Requerido por la Norma 47 CFR 10.240 de la FCC (Sistema de Alertas Móviles Comercial)**

Las WEA se transmiten a un volumen fijo que no se puede cambiar. Las WEA pueden anular

cualquier bloqueo que tenga en su teléfono, como el de no molestar, pero no deberían interferir mucho con la realización de llamadas telefónicas, el envío de correos electrónicos o la realización de transacciones en línea.

Si recibe una WEA, siga las instrucciones recomendadas en la alerta y consulte a los medios de comunicación locales o al Servicio Meteorológico Nacional para obtener información Adicional.

Hay diferentes tipos de mensajes WEA:

- **Alertas Presidenciales** - Este tipo de alerta solo puede ser enviada por el Presidente de los Estados Unidos.
- **Amenaza Inminente** - Este tipo de alerta se clasifica como Extrema o Severa. Ejemplos de este tipo de alerta podrían ser una alerta meteorológica o un derrame químico.
- **Alertas ÁMBAR** - Las Alertas de Emergencia de Estados Unidos para Personas Desaparecidas: Difusión de Respuesta de Emergencia o "ÁMBAR" pueden enviarse como un mensaje WEA.

Usted puede decidir no recibir alertas de amenazas inminentes o alertas AMBER, pero no puede optar por no recibir alertas presidenciales. Debería mantener todas las alertas activadas para su seguridad, pero si decide optar por no recibir alertas, consulte el Manual de Usuario de su teléfono para obtener más información sobre la Configuración.

Al transmitir alertas de emergencia, como lo requiere la ley federal, Boost Mobile, incluidos sus funcionarios, directores, empleados, proveedores y agentes, no será responsable ante ningún suscriptor o usuario del servicio o equipo móvil de Boost Mobile por ningún acto u omisión relacionado con o cualquier daño resultante de la transmisión o la falta de transmisión de una alerta de emergencia; o la divulgación a una entidad o agencia gubernamental, seguridad pública, servicio de bomberos, oficial de la ley, servicio médico de emergencia o instalación de emergencia de la información del suscriptor utilizada en relación con la entrega de una alerta de emergencia.

Para obtener más información sobre las WEA, la disponibilidad limitada de este servicio y la geolocalización mejorada, y los dispositivos compatibles con alertas de emergencia móviles, llámenos al 833-65-BOOST (833-652-6678) o visite el sitio web de FEMA: <https://www.fema.gov/>.

## Proceso Legal y Otras Divulgaciones

Hay algunas situaciones en las que podemos acceder, monitorear, usar o divulgar su información personal o comunicaciones. Podríamos no tener más remedio que hacer estas cosas para cumplir con la ley o responder a ciertas demandas legales. Algunas razones por las que tendríamos que hacer esto son cuando un tribunal nos exige que divulguemos cierta información (como una citación o una orden de comparecencia), incluso en una demanda, o

cuando hay una orden judicial o citación de un organismo gubernamental, como la policía, que nos exige que les demos información. A veces, esto sucede cuando hay circunstancias urgentes o cuando es necesario para proteger los derechos o la propiedad de nosotros, nuestros agentes, miembros, nuestros clientes y otros, incluso para hacer cumplir nuestros acuerdos, políticas y términos de uso, y responder a emergencias. La información personal que recopilamos incluye la información que usted nos proporciona, como (sin limitación) nombre, dirección postal, número de teléfono, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento, número de seguro social u otro número de identificación gubernamental, datos demográficos, actividades, información de pago, información de ubicación y preferencias personales.

Como todas las empresas de telefonía móvil, la ley nos exige que proporcionemos información a entidades gubernamentales y policiales, así como a las partes en juicios civiles, cumpliendo con órdenes judiciales, citaciones, solicitudes legales de descubrimiento y otros requisitos legales. Para obtener información sobre cómo ver nuestros informes de transparencia, llámenos al 833-65-BOOST (833-652-6678).

Para obtener más información sobre los usos de su información, revise detenidamente nuestra Política de Privacidad completa.

### **Bloqueo Automático de Llamadas**

Las llamadas bloqueadas se detienen en la red y nunca llegan a su Dispositivo. Las llamadas bloqueadas no se envían al correo de voz. Le ofrecemos algunas formas de bloquear llamadas no deseadas y robocalls. También bloqueamos llamadas de números de teléfono que no son válidos o que están en una lista DNO (No Originar); estos números no deberían estar haciendo llamadas en primer lugar. La FCC nos exige que bloqueemos las llamadas de un operador que no esté registrado en la Base de Datos de Mitigación de Robocalls (RMD).

Utilizamos algunos tipos de datos y análisis para bloquear categorías de llamadas que tienen una alta probabilidad de ser ilegales. Seguimos los requisitos gubernamentales sobre esto. No bloqueamos las llamadas al 911 y hacemos esfuerzos razonables para no bloquear los números de emergencia o los PSAP. Si cree que estamos bloqueando llamadas que no desea que se bloquen, comuníquese con nosotros a:

**Gerald Bierwag**  
**Servicios Regulados**  
**DISH Wireless L.L.C.**  
**5701 S. Santa Fe Drive**  
**Littleton, Colorado 80120-1813**  
**[WirelessDNC@DISH.com](mailto:WirelessDNC@DISH.com) o**  
**[Gerald.Bierwag@DISH.com](mailto:Gerald.Bierwag@DISH.com)**  
**(303) 706-4931**

### **Compatibilidad con Audífonos**

Boost Mobile ofrece muchos modelos de teléfonos que cumplen con los estándares de

Compatibilidad con Audífonos establecidos por la FCC. Visite la página web de la FCC ([www.fcc.gov](http://www.fcc.gov)) para obtener más información sobre las normas de HAC para móviles y las regulaciones de los proveedores de servicios. Para obtener más información sobre los Dispositivos Compatibles con Audífonos de Boost Mobile, llámenos al 833-65-BOOST (833-652-6678) o comuníquese con el fabricante de su Dispositivo.