

Viasat T&C

<https://americas.globalpartners.viasat.com/>

Service conditions - Offer

Unlimited plans

Must read VERBATIM and COMPLETE!

- Internet speeds are “up to,” will vary and are not guaranteed.
- Video streaming are at (LD, DVD or HD) quality, (typically up to 360, 480, 720 or 1080p).
- Streaming Video Quality is “up to” will vary, and is not guaranteed.

Applicable to all plans - Recap

- VPN connections that some people use to work from home and some other remote computer access software may be very slow. Some VPNs may not work at all.
- The performance of some games over the Internet is very poor and some games may not work at all.

Service conditions

Liberty Plans

Must read VERBATIM and COMPLETE!

- Per our Data Allowance Policy, if you use more Priority Data than your Liberty Plan provides, you will receive Liberty Pass for the remainder of your monthly billing period.
- Liberty Pass speeds will be slower than Priority Data speeds, will vary based on the time of day and your geographic location, and may be extremely slow when the network is busy.
- Liberty Pass may not support video streaming on multiple devices or high-definition video.
- Liberty Pass users will receive lower priority on the network than subscribers who have not exceeded their data allowance or other data threshold, which may result in slower speeds for Liberty Pass users when our network is busy.
- Internet speeds are “up to,” will vary, and are not guaranteed
- Streaming Video Quality is “up to” will vary, and is not guaranteed.
- Video Data Extender:
- The Video Data Extender feature that streams video at DVD quality (optimized for 480p), allows you to get more out of your monthly data allowance.
- This feature is turned on by default.
- Not all video sources are identifiable and available to benefit from the Video Data Extender.
- You can turn the Video Data Extender off or on at any time by visiting my.viasat.com

Billing - Process payment

Must read VERBATIM and COMPLETE!

IF completed, it will be valid as RECAP

- Your monthly internet service fee is \$_____ plus a monthly equipment lease fee of \$_____, excluding applicable taxes and surcharges.
- You will receive a price discount of \$_____ per month for the first full 3 months.
- Afterwards your monthly service fee and equipment lease fee will be \$_____ excluding applicable taxes and surcharges.
- **(Installation Fee)** As a reminder, today we are collecting a onetime standard installation fee of \$_____.
- Viasat bills the monthly service fee and lease fee in advance.
- Your 1st bill will include a full month of service plus a pro-rated amount for any partial month of service.
- Viasat is a paperless company all bills and notices about your account are sent to your email address on file, you will not receive a paper bill in the mail.
- Your service plan comes with a two-year price lock guaranty that applies only to internet service and equipment lease fees before any promotional discounts and excludes taxes and surcharges.
- These services are for residential and non-commercial use only.
- **Pre authorization (No payment done):** We will pre-authorize your credit or debit card for \$60.00 to confirm that you have a valid payment method. Our pre-authorization is immediately reversed. However, some card-issuing banks may hold the pre-authorized funds for up to approximately three days based on bank policies.
- **IF customer buys Lifetime lease read:** You will also be charged a one-time, non-refundable charge of \$299.99, for the lifetime prepaid lease option.

Installation - COVID Questions- Installation

Must read VERBATIM and COMPLETE!

- Viasat cares deeply about the health and safety of you, those in your home, and our technicians that will be performing this installation.
- Our field technicians have been encouraged to stay up to date with COVID-19 by visiting the Centers for Disease Control and Prevention (CDC) website.
- In addition to the safety precautions outlined on the CDC website, we also recommend they follow these best practices while performing the installation:
 - No handshakes during introductions or after the job is complete.
 - Verify that the health within the location is safe.
 - Wear safety equipment such as rubber gloves and masks.
 - Use disinfecting wipes to wipe down surface's pre and post install.
 - Do not work if they are sick.
- To determine the date we can schedule your install we need to ask a few questions.
- Have you or anyone in your home tested positive for COVID-19 on the last 14 days?
- Have you or anyone else in your home been in contact with someone who tested positive for COVID-19 on the last 14 days?
- Are you or anyone in your home currently under mandatory quarantine? (Being ordered to "shelter in place" or performing a "self-quarantine" is not considered a mandatory quarantine and should be considered a no)

If Yes to any of these : Thank you for answering those questions. Our installers will be calling you after 14 days, as recommended by the CDC, to confirm your installation date.

If No to ALL Questions proceed to next slide.

Installation - Installation

Must read VERBATIM and COMPLETE!

- We will be installing a satellite antenna at your house.
- Usually on the roof or side of your house.
- If you rent your house, make sure you have your landlord's permission before your installation.
- If your installation requires a non-standard installation, there will be an additional charge.
- Use of multiple devices with our service will result in slower speeds.
- Remember this is leased equipment; you will have to send it back when you are done with it or be charged a \$300 unreturned equipment fee.
- Once the installer has completed your installation, you'll use your new internet service to review and sign Viasat's online customer agreement.
- If you can't be there, make sure somebody over 18, who's authorized to sign the agreement on your behalf is available.
- In order to avoid any service interruption, you may want to consider keeping your current Internet Service Provider until after your Viasat Internet Service installation is completed.
- The technician will arrive and needs to receive consent that landlord permission has been attained. A verbal "YES" is required, if not, the Tech is legally obligated to leave.

Commitment - T&C

Must read VERBATIM and COMPLETE!

24 MONTH COMMITMENT

- Your Internet service comes with a 24-month minimum service commitment.
- If you cancel early, you'll be automatically charged \$15 for each remaining month of your minimum service commitment.

Easy care - T&C

Must read VERBATIM and COMPLETE!

- The monthly price for EasyCare is \$8.99 per month. This monthly charge will be waived for your first 90 days of service.
- EasyCare covers our standard charge for service calls that we determine are necessary and for up to one annual dish relocation at your same service address for the discounted price of \$95.
- You may cancel EasyCare at any time by calling Viasat Customer Care. However, if you do cancel, you may not be eligible to add EasyCare to your account again for up to 180 days.

Voice

Must read VERBATIM and COMPLETE!

Read it in RECAP

- Your monthly Voice service fee is \$29.99, in addition to your monthly Internet service fee.
- By bundling Internet and Voice, you will receive a saving of \$10 per month on your Voice bill for the first full 6 months of services, providing you to continue to receive both Viasat Internet and Voice services.
- Your monthly service fees and any other fees you incur plus applicable taxes, E911 fees and other regulatory fees are automatically charged to your payment method on file.
- You will be billed separately for calls you make to destinations outside of the fifty United States, the District of Columbia and Canada and for directory assistance calls.
- If you incur more than \$200 in Voice toll charges in a billing period, we may charge them prior to the end of your billing cycle to your payment method on file.
- We will start billing you for Voice five days after the installation of your Internet service.
- In order for your 911 calls to be properly directed to emergency services, Viasat must have the address on file where the Voice equipment is located.
- Please note the service address you provided today is the address to which emergency services will be directed when you call 911.
- Your Voice service comes with a 6-month commitment.
- You will be billed \$10 for each remaining month of the commitment should you decide to cancel the service early.
- You cannot receive the Voice service without also receiving Viasat's Internet service.
- Voice may not work well with fax machines, security systems or other analog data services and devices.

Spanish T&C

Condiciones de servicio

Unlimited Plans

Debe leer VERBATIM y COMPLETO!

- Las velocidades de Internet son "hasta", pueden variar y no están garantizadas.
- La transmisión de video es en calidad (LD, DVD o HD), (típicamente hasta 360, 480, 720 o 1080p).
- La calidad de streaming de video es "hasta", puede variar y no está garantizada.

Aplicable a todos los planes

- Las conexiones VPN que algunas personas usan para trabajar desde casa y algún otro software de acceso remoto a computadoras pueden ser lentas. Es posible que algunas VPNs no funcionen en absoluto.
- El rendimiento de algunos juegos en línea puede no ser el esperado y es posible que algunos juegos no funcionen en absoluto.

Facturación

Debe leer VERBATIM y COMPLETO!

- Su cargo de servicio de Internet mensual es de \$ _____ más una tarifa de alquiler del equipo mensual de \$12.99, sin incluir los impuestos y recargos aplicables.
- Recibirá un descuento por el precio de \$ _____ por mes durante los primeros 3 meses completos.
- Posteriormente, sus cargos mensuales por el servicio y el alquiler del equipo serán de \$ _____ excluyendo los impuestos y recargos aplicables.
- Recuerde que hoy estamos cobrando un cargo único por la instalación de \$ _____
- Viasat factura los servicios y el alquiler de los equipos por adelantado.
- La primera factura incluirá un mes completo de servicio más un monto prorrateado por cualquier mes parcial de servicio.
- Todas las facturas y avisos sobre su cuenta se envían a su dirección de correo electrónico registrada, no recibirá una factura física por correo.
- El servicio viene con una garantía de precio de dos años, que se aplica sólo al servicio de Internet y el alquiler de los equipos antes de cualquier descuento promocional y no incluye impuestos ni recargos.
- Estos servicios son solo para uso residencial y no comercial.
- **Cargo de pre-autorización (sin pago):** Pre autorizaremos su tarjeta de crédito o débito por \$ 60.00 para confirmar que es un método de pago válido. Nuestra preautorización se revierte de inmediato. Sin embargo, algunos bancos pueden retener los fondos preautorizados hasta aproximadamente tres días según las políticas del banco.

Contrato

Debe leer VERBATIM y COMPLETO!

COMPROMISO DE 24 MESES

- Su servicio de Internet viene con un contrato de servicio mínimo de 24 meses.
- Si desea cancelar antes, se le cobrará automáticamente \$15 por cada mes restante del contrato

Instalación - COVID

Debe leer VERBATIM y COMPLETO!

- Viasat se preocupa profundamente por su salud y seguridad, las de su hogar y nuestros técnicos que realizarán esta instalación.
- Se ha alentado a nuestros técnicos de campo a mantenerse actualizados con COVID-19 visitando el sitio web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC).
- Además de las precauciones de seguridad descritas en el sitio web de los CDC, también recomendamos que sigan estas mejores prácticas mientras realizan la instalación:
- No se aceptan apretones de manos durante las presentaciones o una vez finalizado el trabajo.
- Verifique que la salud dentro de la ubicación sea segura.
- Use equipo de seguridad como guantes de goma y máscaras.
- Utilice toallitas desinfectantes para limpiar la superficie antes y después de la instalación.
- No trabaje si está enfermo.
- Para determinar la fecha en la que podemos programar su instalación, debemos hacer algunas preguntas.
- ¿Usted o alguien en su hogar ha dado positivo por COVID-19 los últimos 14 días?
- ¿Ha estado usted o alguien más en su hogar en contacto con alguien que dio positivo por COVID-19 los últimos 14 días?
- ¿Está usted o alguien en su hogar actualmente en cuarentena obligatoria? (Recibir la orden de "refugiarse en el lugar" o realizar una "autocuarentena" no se considera una cuarentena obligatoria y debe considerarse un no)
- En caso afirmativo a cualquiera de estas preguntas: Gracias por responder esas preguntas. Nuestros instaladores lo llamarán después de 14 días, según lo recomendado por los CDC, para confirmar su fecha de instalación.

Si la respuesta es No a TODAS las preguntas, pase a la siguiente diapositiva.

Instalación

Debe leer VERBATIM y COMPLETO!

- Instalaremos una antena satelital en su casa.
- Por lo general, en el techo o en el costado de su casa.
- Si está rentando su casa, asegúrese de tener el permiso del propietario antes de la instalación.
- Si su instalación requiere una instalación no estándar, habrá cargos adicionales.
- El uso de varios dispositivos con nuestro servicio resultará en velocidades más lentas.
- Recuerde que este es un equipo alquilado; Tendrá que devolverlo cuando haya terminado o se le cobrará una tarifa de equipo no devuelto de \$300.
- Una vez que el instalador haya completado su instalación, utilice su nuevo servicio de Internet para revisar y firmar el acuerdo de cliente en línea de Viasat.
- Si no puede estar allí, asegúrese de que esté disponible alguien mayor de 18 años, que esté autorizado para firmar el acuerdo en su nombre.
- Para evitar cualquier interrupción del servicio, es posible que desee considerar mantener su Proveedor de servicios de Internet actual, hasta después de que se complete la instalación de Viasat.
- Cuando el técnico llegue, necesitará recibir el consentimiento de que se ha obtenido el permiso del arrendador. Se requiere un "Sí" verbal, de lo contrario, el técnico está legalmente obligado a irse.

Condiciones de servicio

Liberty Plans only

Debe leer VERBATIM y COMPLETO!

- De acuerdo con nuestra Política de asignación de datos, si se usa más de los datos prioritarios de los proporcionados en su Liberty plan, recibirá Liberty Pass durante el resto de su período de facturación mensual.
- Las velocidades de Liberty Pass serán más lentas que las velocidades de datos priorizados, variarán según la hora del día y su ubicación geográfica, y pueden ser extremadamente lentas cuando la red está ocupada.
- Es posible que Liberty Pass no admita la transmisión de video en varios dispositivos o video de alta definición.
- Los usuarios de Liberty Pass recibirán una prioridad más baja en la red que los suscriptores que no hayan excedido sus datos priorizados, lo que puede resultar en velocidades más lentas para los usuarios de Liberty Pass cuando nuestra red está ocupada.
- Las velocidades de Internet son "máximas", variarán y no están garantizadas
- La calidad de la transmisión de video "hasta" variará y no está garantizada.

Extensor de datos de video:

- La función Video Data Extender que transmite video con calidad de DVD (optimizada para 480p) le permite aprovechar al máximo su asignación de datos mensual.
- Esta función está activada de forma predeterminada.
- No todas las fuentes de video son identificables y están disponibles para beneficiarse del extensor de datos de video.
- Puede apagar o encender el extensor de datos de video en cualquier momento visitando my.viasat.com

Easy care

Debe leer VERBATIM y COMPLETO!

- El precio mensual de EasyCare es de \$ 8,99 por mes. Este cargo mensual no se aplicará durante los primeros 90 días del servicio.
- EasyCare cubre nuestro cargo estándar por las llamadas de servicio que determinamos que son necesarias y hasta una reubicación anual de antena en su misma dirección de servicio por el precio con descuento de \$ 95.
- Puede cancelar EasyCare en cualquier momento llamando a Atención al cliente de Viasat. Sin embargo, si cancela, es posible que no sea elegible para agregar EasyCare a su cuenta nuevamente hasta por 180 días.

Teléfono

Debe leer VERBATIM y COMPLETO!

- Los cargos mensuales por el servicio de telefonía es de \$ 29,99, además de los cargos del Internet.
- Al combinar Internet y Voice, recibirá un ahorro de \$ 10 por mes en su factura de Voice durante los primeros 6 meses completos de servicios, siempre que continúe recibiendo los servicios de Internet y Voice de Viasat.
- Las tarifas del E911 y otras tarifas regulatorias se cargan automáticamente a su método de pago registrado.
- Se le facturarán por separado las llamadas que realice a destinos fuera de los cincuenta Estados Unidos, el Distrito de Columbia y Canadá y las llamadas de asistencia de directorio.
- Si incurre en más de \$200 en cargos adicionales del servicio en un período de facturación, podemos cobrarlos antes del final de su ciclo de facturación a su método de pago registrado.
- Comenzaremos a facturarle por Voice cinco días después de la instalación de su servicio de Internet.
- Para que sus llamadas al 911 se dirijan correctamente a los servicios de emergencia, Viasat debe tener la dirección en el archivo donde se encuentra el servicio instalado.
- Tenga en cuenta que la dirección de servicio que proporcionó hoy, es a la que se dirigirán los servicios de emergencia cuando llame al 911.
- Su servicio de voz viene con un compromiso de 6 meses.
- Se le facturará \$10 por cada mes restante del compromiso en caso de que decida cancelar el servicio antes de tiempo.
- No puede recibir el servicio de voz sin recibir también el servicio de Internet de Viasat.
- Es posible que la voz no funcione bien con máquinas de fax, sistemas de seguridad u otros servicios y dispositivos de datos analógicos.