

Disclosures



<https://www.att.com/legal/general-policies.html>

Skyneeds

Must read to AT&T and ViaSat potential customers

New CPNI

Under federal privacy law, it is your right and our duty to protect your information. May I use your information during this call to discuss products offered by AT&T companies? Your decision will not affect your service.

Según la ley federal sobre privacidad, proteger la información de su cuenta es su derecho y nuestra obligación. ¿Puedo usar su información durante esta llamada para hablar acerca de los productos que ofrecen las compañías de AT&T? Su decisión no afectará su servicio.

Phone Disclosure

May the service provider use your contact numbers to reach you by phone or text with information about your order today?

¿Puede el proveedor de servicios usar sus números de contacto para comunicarse con usted por teléfono o mensaje de texto con información sobre su orden de hoy?

AT&T Credit check

You **must** read the statements below to the customer verbatim:

“To continue, I may need to use your existing credit information on file with other DIRECTV/AT&T companies. Is this okay?”

“Para continuar, es posible que deba usar su información crediticia existente en los archivos de otras compañías de DIRECTV/AT&T. ¿Está bien?”

About PIP

	Centurylink	Frontier	Windstream	Mediacom Cable	Consolidated Communications	Cincinnati Bell	WOW
Contract	No						
Data	Unlimited		Depends on plan			Unlimited	
Self install	\$15	No - \$9.99*only in NY*	Yes	Yes	Yes	Yes	\$0
Pro -install	Up to \$149	\$49.99 - \$29.99 *only in NY*	From \$50 - \$250	\$99.99	Yes	Yes	\$99
Activation Fee	Yes	Yes	Yes	\$10	Based on credit score		Yes
Speeds up to	Fiber 1GB						Copper 1GB
Credit check	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes
Hard/Soft check	Soft			No	Hard	Soft	No
Equipment lease	\$15 - \$15.99	Included	\$9.99	\$10	\$11.99	Free	\$14
Deposit	\$50 - \$120	\$Up to 85	\$50	\$10	Based on credit score		Yes
ID Required		SSN/ DL	Only SSN				
Customer service #	1-800-244-1111	1-800-921-8101	1-877-260-2568	1-855-633-4226	1-877-212-7445	1-877-227-6876	1-866-496-9669

Notes Template

PIP

PIP Provider:
Products sold + Data allowance:
Equipment fee:
Upfront payment:
Monthly payment:
Type of installation and date:
Installation fee:
Other:

AT&T / Viasat

Services sold
Payment Upfront:
Type and date of installation:
Customer's risk:
Monthly Charge:
AP/PB: Yes/ No

Spectrum

Number of boxes:
Wi-fi Included:
Payment Upfront:
Type of installation:
Estimated delivery time:
Monthly Charge:
First Payment:
First Mobile Payment:
Monthly Mobile Charge:
Email:
Type of document:
Preferred contact time:
Type of Mobile Sold (Brand and Model):

Términos y condiciones

RECAP SPANISH

Single play / Bundle

El día de hoy estás adquiriendo **(Product)**, el precio regular de este servicio es de **(price with equipment and add-ons)** incluyendo equipos y tarifas adicionales. Por todo el primer año de servicios estás recibiendo un descuento y durante este periodo tu factura será de **(Price w add ons and equipment)** incluyendo equipos y tarifas adicionales, a partir del mes 13 volverá a su precio regular.

Autopay

Te recuerdo que el precio incluye **(\$5/\$10 AP/PB discount)** de descuento por inscribirse a pago automático y facturación electrónica y este descuento aplicará por cuanto mantengas estos activos.

Billing

Recuerda que AT&T factura un mes en avanzado y en su primera factura puede haber cargos prorrateados. Puedes modificar tu orden llamando al 1800.288.2020, 24 horas después de procesar la orden, o a través de My AT&T app usando tu correo electrónico como usuario.

Terminos y Condiciones

Internet

Instalación profesional:

Alguien mayor de 18 años debe estar presente cuando llegue el técnico. La instalación dura de 2 a 4 horas, pero puede variar. Haga visibles todas las conexiones de sus dispositivos. Si está cambiando de otro proveedor de internet, no desconecte el servicio hasta después de la instalación. El técnico llamará el día de su instalación. Si no hay respuesta, reprogramarán la fecha de instalación.

Self install: Su kit de instalación llegará en la fecha de estimada o antes. Si está cambiando de proveedor de internet, no desconecte su servicio actual hasta después de la instalación. Si no puede completar la instalación, podemos enviar a un técnico para que complete la instalación del servicio.

Internet: Solo nuevos clientes residenciales aprobados. Se aplican tarifas por no devolución de equipos. Se aplican restricciones de crédito. Cargos e impuestos adicionales: Cargos por transacción únicos de AT&T, \$10/ mes. Es posible que se apliquen cargos por equipo y recargos mensuales por recuperación de costos que no sean requeridos por el gobierno, así como impuestos. Visite www.att.com/fees para obtener más detalles.

Solo California Privacidad de California

Como cliente de California, puede solicitar un informe sobre la información personal que tiene AT&T, pedirnos que no vendamos la información, solicitarnos que la eliminemos y conocer las categorías de información que recopilamos en att.com/californiaprivacy o llamando al 866.385. 3193

Terms & Conditions

Installation Bundle DTV + Internet

Sus servicios de Internet y DIRECTV se instalarán el mismo día; alguien mayor de 18 años debe estar presente cuando llegue el técnico, el tiempo promedio de instalación puede tardar hasta cuatro horas, pero puede variar. Haga visibles todas las conexiones de sus televisores y dispositivos a conectar. Si está cambiando de otro proveedor de televisión por cable o satélite a DIRECTV / AT&T, no desconecte el servicio hasta después de la instalación..

Terminos y Condiciones

DTV

Instalacion: Alguien mayor de 18 años debe estar presente cuando llegue el técnico. La instalación dura de 2 a 4 horas, pero puede variar. Haga visibles todas las conexiones de su televisor. Si está cambiando de otro proveedor de televisión por cable o satélite a DIRECTV, no desconecte el servicio hasta después de la instalación.

Inquilinos: Las propiedades de alquiler requieren un formulario de permiso firmado por el propietario. En el correo electrónico, recibirá un enlace para el Formulario de permiso de propietario, o puede imprimirlo desde nuestro sitio web visitando directv.com/landlordpermission.

Acuerdo de programación: Solo nuevos clientes residenciales aprobados. Se requiere arrendamiento de equipo y contrato de servicio de DIRECTV por 24 meses. Se aplica un cargo por cancelación anticipada de \$ 20 por mes por cada mes restante de su contrato si se desconecta el servicio antes de que finalice el período de 24 meses. Debe mantener un paquete de TV básico de \$ 29.99 / mes. o superior durante la vigencia de su contrato. Los servicios continúan mensualmente (o por temporada para los deportes) a menos que se modifiquen o cancelen. La programación, los precios, los términos y condiciones están sujetos a cambios en cualquier momento. Todo el equipo está alquilado y debe devolverse a DIRECTV en caso de cancelación o se aplican tarifas por equipo no devuelto. El servicio está sujeto al Acuerdo de cliente residencial y Acuerdo de arrendamiento de equipo, disponible en directv.com/legal.

Terminos y Condiciones

DTV Stream

Debe aceptar los Términos y condiciones de DTV Stream, la Política de privacidad de las aplicaciones de video, los Términos de uso del dispositivo y la Política de privacidad del dispositivo la primera vez que inicie sesión en la aplicación y configure su dispositivo DTV Stream.

DTV Stream requiere Internet de alta velocidad. DTV Stream requiere una velocidad mínima de Internet de 8 Mbps por transmisión para una visualización óptima. Límite de 3 transmisiones simultáneas de DTV Stream fuera del hogar. No todas las redes de canales locales están disponibles en todos los mercados. Es posible que el dispositivo de visualización deba estar en la región de facturación para poder acceder a estos canales.

Canales deportivos regionales disponibles en mercados selectos (CHOICE y superiores). Es posible que el dispositivo de visualización deba estar en la región de facturación para poder acceder a estos canales.

Aprovechar solo en EE. UU. (excluye Puerto Rico y las Islas Vírgenes de EE. UU.).

20 horas de DVR incluidas. Horas ilimitadas de DVR disponibles por \$ 10 / mes. Actualice a horas ilimitadas de almacenamiento de DVR en la nube por \$ 10 / mes. más. Las grabaciones caducan después de 90 días. En una grabación en serie, se almacenan un máximo de 30 episodios (los más antiguos se eliminan primero, que pueden ser en menos de 90 días). Se aplican restricciones.

Updates



- 24 Month Agreement (Directv via Internet)
 - Customer rolls to month to month rack rate after 24 months
 - a \$0 Gemini Air Device is included with a qualifying credit class Low Risk - the rest must purchase or finance
 - Pricelock begins at point of purchase
- Early Termination Fee's
 - Customer will be charged \$20 times the remaining number of months on the contract
 - There is a 14 day buyers remorse exchange (BRE) that allows customers to cancel their service and return the devices without any fees
 - If the customer cancels outside of the 14 day BRE they will be charged an ETF of up to \$480

Terminos y Condiciones

DTV Stream

Facturacion: DTV Stream se cobra automáticamente por adelantado mensualmente a su método de pago en su cuenta. No recibirá una factura mensual. Puede ver la información de su cuenta y la actividad de pago en línea en myATT.com iniciando sesión con su ID de usuario y contraseña.

Su primer pago con cargo automático ocurrirá cuando el servicio DTV Stream se active en su televisor, o automáticamente en el día 14, lo que ocurra primero. Cobraremos sus pagos mensuales en la misma fecha todos los meses, a menos que su primer pago sea del 29 al 31 de un mes determinado, en cuyo caso cargaremos su método de pago el primer día de cada mes siguiente. Autoriza a DTV Stream a cargar automáticamente todos los pagos mensuales a la tarjeta de su cuenta.

Su servicio de se renueva mensualmente a la tarifa vigente, cargada a su método de pago registrado a menos que cancele. Tras la cancelación, puede acceder a DTV Stream hasta el final de su ciclo de facturación. Los nuevos clientes pueden cancelar el servicio DTV Stream dentro de los 14 días ("BRE") de la activación para obtener un reembolso completo. De lo contrario, no hay reembolsos ni créditos por períodos parciales de mes o contenido no visto. Puede realizar cambios en su cuenta o cancelar el servicio llamando al 800-288-2020.

Solo si se vende equipo: Dispositivo DTV Stream para clientes bien calificados \$5 por 24 meses. En un acuerdo de pago a plazos del 0% APR; de lo contrario \$ 120 cada uno. Los clientes no calificados deben comprar dispositivos por adelantado. Los dispositivos comprados pueden devolverse dentro de los 14 días para obtener un reembolso completo.

Terminos y Condiciones

Tajerta de regalo

¡Felicitaciones por tu premio! Dentro de las 6 semanas posteriores a la activación del servicio, recibirá una notificación por correo electrónico o carta sobre cómo reclamar su recompensa. Para verificar el estado, comuníquese con el Centro de recompensas de AT&T al 877-258-1427. Espere 6 semanas después de la activación del servicio antes de llamar.

Terms & Conditions

Voice

El servicio AT&T PHONE se proporciona a través de una conexión de Protocolo de Internet y funciona con electricidad en su hogar. A menos que proporciones la batería de respaldo necesaria, el servicio telefónico de AT&T, incluida la marcación del 911, no funcionará durante un corte de energía. Consulta att.com/batterybackup. El servicio telefónico de AT&T requiere Internet de AT&T. No disponible de forma independiente. El precio no incluye impuestos, tarifas adicionales y otros cargos, incluida una tarifa administrativa mensual y un cargo reglamentario de recuperación de costos. Se aplican restricciones geográficas y de servicio al servicio telefónico de AT&T. Llame o visite www.att.com para ver si califica.

Es posible que AT&T Voicemail no sea totalmente compatible con todos los sistemas de correo de voz inalámbricos de AT&T. Es posible que el identificador de llamadas no siempre esté disponible para todas las llamadas.

Terms & Conditions

RECAP ENGLISH

Single play

Today you are getting **(Product)**, the regular price of this service is **(price with equipment and add-ons)** including equipment and additional fees. For the first year of services you are receiving a discount and during this period your monthly bill will be **(Price w add ons and equipment)** including equipment and additional fees, from month 13 it will return to its regular price.

Autopay

Keep in mind this price includes **(\$5/\$10 AP/PB discount)** discount for signing up for automatic payment and paperless billing and this discount will apply for as long as you keep these active.

Other

Remember that AT&T bills one month in advance and your first bill may have prorated charges. You can modify this order 24 hours after submission by calling at 1800.288. 2020 or through My AT&T App using your email address as username.

Terms & Conditions

Internet

Professional install

Someone 18 years of age or older must be present when the technician arrives. The installation averages 2 - 4 hours. Please make all connections for your devices visible. If you are switching from another internet provider, please do not disconnect your current service until after your install. A technician will call the day of your scheduled install. If no answer, the technician will reschedule.

Self install

Your installation kit will arrive on or before your due date, If you are switching from another internet provider, please do not disconnect your current service until after your install. If you can't complete the self-install, we can arrange a professional technician to complete the installation for you.

All Internet Offers

New approved residential customers only. Equipment non-return fees apply. Credit restrictions apply. Additional Fees & Taxes: AT&T one-time transaction fees, \$10 monthly. equipment fee, and monthly cost recovery surcharges which are not government-required may apply, as well as taxes. See www.att.com/fees for details.

Only California: California Privacy

As a California customer you can request a report on the personal information AT&T has, ask us not to sell the information, ask us to delete it and find out about the categories of info we collect at att.com/californiaprivacy or by calling 866.385.3193

Terms & Conditions

Installation Bundle DTV + Internet

Your Internet and DIRECTV services will be installed during the same appointment; Someone 18 years of age or older must be present when the technician arrives, the average time of installation may take up to four hours but can vary. Please make all connections for your TV and computers visible. If you are switching from another Cable or Satellite TV provider to DIRECTV/AT&T, please do not disconnect service until after your installation.

Terms & Conditions

DTV

Professional install Someone 18 years of age or older must be present when the technician arrives. The installation averages 2 - 4 hours, but can vary. Please make all connections for your TV visible. If you are switching from another Cable or Satellite TV provider to DIRECTV, please do not disconnect service until after your installation.

Renters: Rental properties require signed permission slip from the landlord. You will receive a link to the Landlord Permission Form in your initial confirmation email, or you can print it from our Website by visiting directv.com/landlordpermission.

Programming Agreement

New approved residential customers only. Equipment lease and 24-month DIRECTV service agreement required. Early termination fee of \$20 per month for each month remaining on your agreement applies if service is disconnected before the 24-month period ends. You must maintain a base TV package of \$29.99/mo. or higher for the duration of your agreement. Services continue monthly (or seasonally for sports) unless modified or canceled. Programming, pricing, terms and conditions subject to change at any time. All equipment is leased and must be returned to DIRECTV upon cancellation or unreturned equipment fees apply. Review the AT&T Customer Service Agreement at: att.com/ConsumerServiceAgreement

Terms & Conditions

DTV Stream

You must accept the DTV Stream Terms and Conditions, Video Apps Privacy Policy, Device Terms of Use, and Device Privacy Policy the first time that you log into the app and set up your DTV Stream device.

DTV Stream requires high speed internet. DTV Stream requires a minimum internet speed of 8Mbps per stream for optimal viewing. Limit 3 concurrent out-of-home DTV Stream streams. Not all local channel networks are available in all markets. Viewing device may have to be in billing region in order to access these channels.

Regional sports channels available in select markets (CHOICE and above). Viewing device may have to be in billing region in order to access these channels.

Available in the U.S. only (excludes Puerto Rico and U.S. Virgin Islands).

20 hours of DVR included. Unlimited hours of DVR available for \$10/mo. Upgrade to unlimited hours of Cloud DVR storage for \$10/mo. more. Recordings expire after 90 days. In a series recording, max 30 episodes stored (oldest deleted first which may be in less than 90 days). Restrictions apply.

Terms & Conditions

DTV Stream

Billing: DTV Stream is auto-charged in advance monthly to your payment method on your account. You will not receive a monthly bill. You can view your account information and payment activity online at myATT.com by logging in with your User ID and Password.

Your first auto-charged payment will occur when DTV Stream service is activated on your TV, or on day 14, whichever comes first. We'll charge your monthly payments on the same date every month unless your 1st payment is on the 29th through 31st of a given month, in which case we will charge your payment method on the first day of each following month. You authorize DTV Stream to automatically charge all monthly payments to the card on your account.

Your DTV Stream service renews monthly at the prevailing rate, charged to your payment method on file unless you cancel. Upon cancellation you can access DTV Stream through the end of your bill cycle. New customers may cancel AT&T TV service within 14 days ("BRE") of activation for a full refund. Otherwise, there are no refunds or credits for any partial-month periods or unwatched content.

You can make changes to your account or cancel service by calling 800-288-2020

Only read if equipment was sold DTV Stream device for well-qualified customers \$5/mo. each for 24/mos. on 0% APR installment agreement; otherwise \$120 each. Non-qualified customers must purchase devices up front. Purchased devices may be returned within 14 days for a full refund.

Terms & Conditions

Voice

AT&T PHONE service is provided over an Internet Protocol connection and runs on electricity in your home. Unless you provide the necessary battery backup, AT&T phone service, including 911 dialing, will not work during a power outage. See att.com/batterybackup. AT&T phone service requires AT&T Internet, not available independently. The price does not include taxes, additional fees and other charges, including a monthly administrative fee and a statutory cost recovery fee. Geographic and service restrictions apply to AT&T phone service. Call or visit www.att.com to see if you qualify.

AT&T Voicemail may not be fully compatible with all AT&T wireless voicemail systems. Caller ID may not always be available for all calls.

Terms & Conditions

Reward Card

Reward Card Redemption: Congratulations on your reward! Within 6 weeks of service activation, you'll receive notification via email or letter on how to claim your reward. To check status, contact the AT&T Reward Center at 877-258-1427. Allow 6 weeks after service activation before calling.

AT&T JOB AIDS

DTV Spanish add-ons channel

Espanol \$14.99 DTV - \$15 DTV Stream.

<https://attone.my.salesforce.com/sfc/p/#6g000005jkYJ/a/4M000000UKH8/d8MfoLLNdNjQB9TAqsQ6Y2SXiHYrfI5BJhdweEWUIBc>

America plus \$7.99 DTV

<https://attone.lightning.force.com/articles/Knowledge/AMERICAS-PLUS-Centers-Indirect>

Mexico Plus \$7.99 DTV

https://attone.lightning.force.com/lightning/r/Knowledge_kav/ka04M000000YoQHQA0/view

DTV Landlord permission form

<https://www.directv.com/see/pdf/installationpermissionform.pdf>

This is an example of what the customer sees when he is accepting terms and conditions for Mobile.

Make it bigger

Review all of the below conditions and/or agreements before providing your digital signature.

Order #: 99-100000037881839

Account #: 523349976221

[Read the Consent to Electronic Delivery of Disclosures](#)

☒ I have read the consent to Electronic Delivery of Disclosures and agree to the terms and conditions as described.

[Read the Customer Service Agreement](#)

☐ I have read and agreed to the Wireless Customer Agreement (and the included provisions for binding individual arbitration rather than jury trials or class actions), under which service will auto-renew monthly until canceled.

Line	Number	Phone Name	Pay Plan
Line 1 (primary)	321-372-4895 (new)	Apple iPhone 7 Plus A	Full price; no contract, upgrade any time.
☐ I have read and agreed to the Retail Installment Agreement and the included provisions for binding individual arbitration rather than jury trials or class actions. Read the Data Plan Disclosure ☐ I have read and agreed to the Data Plan Disclosure.			

[Electronic Signature](#)

The Electronic Signatures in Global and National Commerce Act (E-SIGN Act) requires certain disclosures be made to each customer regarding what the customers must have to be able to receive, read, print or store a paperless bill. It also requires that AT&T obtain and retain the customer's affirmative consent to provide an electronic signature.

Please enter first and last name:

Submit

By providing my digital signature, I acknowledge that I have read and accept the Terms and Conditions, Disclosures, and/or Agreements detailed above.

AT&T Products recap *352229

Name **all** products sold in a bundle in **every** order.

Review the SalesRecap with the customer at the end of a sales transaction and cover customer expectations such as:

- Name of each product sold
- Billing charges
- Shipping information
- Order tracking
- Activation
- Prorated charges
- Billed One Month in Advance
- Monthly Rate
- Taxes & Fees
- One-Time Fees
- Installation/Repair Due Date
- Installation/Repair Details
- Return Policy

PLE Courses

<https://www.e-access.att.com/ple/>

- CPNI: 62447869
- Info Sharing Security Compliance: 62149342
- Preventing Fraud for Dealers: 62149348
- AT&T Voicemail security: 60090682
- Equal Credit Opportunity Overview: 62438063
- Sales integrity: 70001073
- Reward card requirements: 62113846
- Introduction to Genie 2: 61877474
- DIRECTV App Experience: 62364941
- DIRECTV Protection plan: 61824963
- AT&T installment plans Simplified: 62364374
- Knowledge base: 62449362
- Preferred Internet Provider: 70001434
- Device Protection New Hire Training: 62394672
- Wireless Billing: 62423510
- 5G - Forging a Strong Message: 62370456
- MyAT&T App: 60932811
- 5G - Roadmap to the future: 62371766
- 5G is here!: 70000053
- DIRECTV Basics: Overview: 62371753
- DIRECTV Basics - Equipment and Features: 62377820
- DIRECTV Basics: Programming: 62378071
- Home Networking Basics: 62397216

LMS Courses

Certification.xyzies.com

- Office Security
- New Voice media
- Mobile partners campaign
- Affiliate call flow
- XYZies Quality Evaluation
- Security Policies
- Preferred Internet Provider
- Directv Stream 2.0
- AT&T Internet 2.0
- AT&T Wireless 2.0
- Spectrum Core 2.0
- Spectrum Mobile 2.0
- Viasat Residential 2.0
- DIRECTV 2.0
- Selecting the Right Campaign on the Sales Portal