

## **Términos y Condiciones para el Servicio de Mensajería por Texto (SMS) y Llamadas Pregrabadas**

*Fecha de Efectividad:* Marzo 2023

MMM Holdings, LLC. ("MMM"), mediante el servicio de mensajes de texto (SMS, por sus siglas en inglés) o llamadas pregrabadas, ofrece a los afiliados activos la capacidad de recibir comunicaciones importantes. Cuando usted le provee su(s) número(s) de teléfono a MMM, se presume que está de acuerdo en recibir notificaciones mediante mensaje de texto y/o llamadas pregrabadas de parte de MMM, incluyendo pero no limitándose a los siguientes temas: Alertas/recordatorios operacionales relacionados con facturación y pagos, reclamaciones, cubierta, herramientas digitales y materiales de comunicación, consejos para el bienestar, cubierta médica, recordatorios de medicamentos y material educativo sobre su seguro de salud. MMM puede hacer llamadas pregrabadas para propósitos comerciales, de telemarketing o llamadas relacionadas con HIPAA que transmiten un mensaje de atención médica. La información operacional que se provee es válida solamente al momento de emitir el mensaje de texto o la llamada pregrabada, y puede cambiar más adelante.

Usted reconoce y afirma a MMM que usted es el(la) actual suscriptor(a) y/o usuario(a) autorizado(a) del plan de servicio inalámbrico correspondiente al(los) número(s) de teléfono(s) móvil(es) que usted proveyó a MMM a través de su afiliación, y/o que usted se conecta (utiliza el sistema) para recibir el servicio de alertas/mensajes de texto, o llamadas pregrabadas que usted tiene autorización del suscriptor y/o usuario(a) autorizado(a) del plan de servicio inalámbrico para incluir este(os) número(s) telefónico(s) móvil(es) en el servicio.

Usted le otorga su permiso a MMM para enviar mensajes de texto o llamadas pregrabadas automatizadas a través del(los) número(s) de teléfono(s) provistos, a no ser (o hasta que) dicho permiso sea revocado, conforme a estos Términos y Condiciones. MMM hace todos los esfuerzos razonables para honrar las preferencias en torno a números en Registros de No Llamadas, a no ser que usted anule la designación de "No Llamadas" proveyendo su número de teléfono o cambiando sus preferencias sobre servicios de llamadas a afiliados.

Al otorgar este permiso a MMM, usted está solicitando recibir mensajes de texto o llamadas pregrabadas, aunque su(s) número(s) de teléfono pudiera(n) estar en un Registro de No Llamadas federal o estatal y usted está de acuerdo en que, en la medida máxima en que la ley lo permita, su solicitud anula cualquier solicitud anterior de "No Llamadas" para, o relacionada con, el programa de textos de la Compañía a la que está afiliado. Usted no está obligado(a) a estar de acuerdo con recibir mensajes de texto o llamadas pregrabadas como condición para adquirir cualquier producto o servicio de MMM. Si usted escoge no proveer su número de teléfono, su plan no se afecta, y MMM continuará enviando documentos importantes sobre su plan a través de otros medios de su preferencia. Dependiendo del programa de envío de textos o llamadas pregrabadas de MMM al que usted se inscriba, usted puede recibir mensajes de marketing, de conformidad con cualesquiera leyes estatales y federales. MMM se compromete a fomentar la

confianza de sus afiliados al promover, y cumplir con, el uso de prácticas corporativas que ayuden a proteger la privacidad y la seguridad de los afiliados y de los datos relacionados con estos.

### **A. Optar por participar**

Usted puede solicitar participar de estos servicios de mensajería de texto o llamada pregrabada al:

- a. Llamar a Servicios al Afiliado al número en la parte de atrás de su tarjeta de afiliado.

Al optar por participar, usted está de acuerdo en recibir mensajes de texto o llamadas pregrabadas de parte de MMM hasta que elija darse de baja de este servicio.

### **B. Retractarse**

Para dejar de utilizar los Servicios de Mensajería de Texto de MMM, responda con la palabra "STOP" a cualquier mensaje de texto recibida en su teléfono móvil. Para dejar de utilizar los Servicios de llamadas pregrabadas, tendrá la opción al finalizar el mensaje pregrabado de solicitar que su número sea añadido al listado de no llamar. Usted no recibirá mensajes o llamadas adicionales para esa campaña o programa en particular, a menos que opte por participar nuevamente. Usted puede optar por recibir mensajes de texto o llamadas pregrabadas de nuevo, en cualquier momento, al seguir el proceso que se describe en el punto anterior. A menos que usted opte por participar nuevamente, no recibirá mensajes o llamadas pregrabadas adicionales de MMM, excepto por notificaciones que le informen de la posibilidad de perder su cubierta de salud.

### **C. Precios**

Tarifas de mensajería y datos podrían aplicarse. MMM no cobrará una tarifa por mensajes de texto, pero algunos cargos de su proveedor de telefonía móvil podrían aplicarse. Verifique con su compañía de telefonía (por ejemplo, Sprint®, T-Mobile®, o Claro®) para detalles de su plan. Al proveer su número de teléfono móvil a MMM, usted aprueba cualquier cargo de su compañía de teléfono móvil. Los cargos por mensajes de texto o datos pueden aparecer en su factura de teléfono móvil, o pueden deducirse de su balance prepagado, por su proveedor de servicios móviles.

### **D. Frecuencia de los mensajes de texto y/o llamadas pregrabadas**

El número de mensajes de texto recibidos puede variar por tipo de mensaje. Si usted ha optado por recibir recordatorios de su estatus de salud, material educativo o de mercadeo por texto, usted expresamente da su consentimiento para recibir mensajes de texto sobre estos temas, sin limitación de frecuencia. Si usted da su consentimiento para recibir mensajes relacionados con

servicio y las operaciones del plan, este tipo de mensajes de texto puede exceder la cantidad de tres (3) veces a la semana, dependiendo de la frecuencia y del tipo de mensaje relacionado con servicio que usted solicite recibir. Si usted opta por recibir mensajes de texto de MMM, usted expresamente da su consentimiento y reconoce que algunos mensajes se envían en base a su interacción con su plan de salud o con su página de Internet, y variarán de acuerdo con su actividad.

El número de llamadas pregrabadas que realizará MMM varía dependiendo del propósito de la llamada y la población que se quiera impactar. La frecuencia de estas llamadas se hará de la siguiente forma:

<b>Tipo de Llamadas</b>	<b>Límite de Llamadas</b>
<p><b>Llamadas no comerciales:</b> Son llamadas que no se realizan con fines comerciales. Esta convocatoria incluye convocatorias realizadas para investigación, estudios de mercado, encuestas políticas o actividades no comerciales similares.</p> <p>El propósito de estas llamadas no es publicitar o comercializar un producto o servicio comercial.</p>	<p>Limitado a tres llamadas de voz pregrabadas o artificiales dentro de cualquier período de 30 días consecutivos. Esta limitación solo se aplica a llamadas artificiales o pregrabadas a números residenciales y no a llamadas de agentes en vivo.</p> <p>*MMM puede obtener su consentimiento para realizar más de tres llamadas no comerciales usando una voz artificial o pregrabada dentro de 30 días consecutivos.</p>
<p><b>Llamadas comerciales que no constituyen telemarketing:</b> Son llamadas realizadas con fines comerciales, pero no incluyen ni introducen publicidad ni constituyen telemarketing.</p>	<p>Limitado a tres llamadas de voz pregrabadas o artificiales dentro de cualquier período de 30 días consecutivos.</p> <p>Opt-Out: la persona que llama debe permitir que los destinatarios de mensajes de voz pregrabados o artificiales opten por no recibir dichas llamadas.</p>
<p><b>Llamadas HIPAA:</b> Estas son llamadas realizadas para transmitir un mensaje de atención médica.</p> <p>Las llamadas HIPAA son planes de salud, proveedores de atención médica, compañías</p>	<p>Limitado a un mensaje artificial o pregrabado por día hasta un máximo de tres llamadas de voz artificiales o pregrabadas por semana.</p> <p>Opt-Out: la persona que llama debe permitir que los destinatarios de mensajes de voz</p>

procesadoras de reclamaciones y socios comerciales según la Ley HIPAA.	pregrabados o artificiales opten por no recibir dichas llamadas.
--	--

### **E. Garantía**

MMM no será responsable por retrasos en el recibo de los mensajes relacionados con cualquiera de los programas de servicios de mensajes de texto o llamadas pregrabadas de MMM. El envío de mensajes de texto o llamada pregrabada está sujeto a que su proveedor/operador de red inalámbrica genere una transmisión efectiva a su unidad móvil o residencial.

### **F. Política de Privacidad**

Tanto MMM como nuestros suplidores externos respetamos su privacidad. Solamente usaremos la información que usted nos provea para transmitir su mensaje de texto o realizar la llamada pregrabada. De todos modos, nos reservamos el derecho de usar o divulgar cualquier información según sea necesario para cumplir con cualquier solicitud legal, regulatoria o gubernamental; para evitar responsabilidad, o para proteger nuestros derechos o propiedad. Cuando usted llena formularios en Internet o le brinda a una organización información suya con relación a un servicio, usted certifica que la información que provee es precisa, completa y verdadera. Usted está de acuerdo en no usar un nombre falso o engañoso, o un nombre que usted no está autorizado a usar. Si, a nuestro juicio, consideramos que cualquier información es falsa, imprecisa o incompleta, podríamos negarle el acceso al servicio y buscar cualquier remedio legal que sea apropiado. Para conocer cómo MMM usa o divulga su información personal y su información de salud, usted puede ver la Política de Privacidad de MMM y la Notificación de Prácticas de Privacidad en la página de Internet de MMM. Por favor, notifíquenos inmediatamente si cambia su número de teléfono móvil o residencial.

### **G. Cambios en los Términos**

MMM se reserva el derecho de cambiar estos Términos y Condiciones o de cancelar el servicio de mensajería por texto o llamadas pregrabadas en cualquier momento. Su uso continuo y aceptación de mensajes de texto o llamadas pregrabadas por parte de MMM, luego de los cambios que se hagan a estos Términos y Condiciones, se considerará una aceptación de dichos Términos y Condiciones, según se hayan modificado en los cambios publicados. Por tanto, por favor, verifique estos Términos y Condiciones de vez en cuando.

### **H. No Garantías**

MMM no establece representaciones o garantías con respecto a sus mensajes de texto o llamadas pregrabadas. MMM rechaza cualquier representación o garantía implícita de capacidad de venta o aptitud de uso para cualquier propósito particular.

### **I. Límite de Responsabilidad**

Hasta el punto máximo permitido por las leyes aplicables, usted está de acuerdo en que MMM no debe ser responsable por cualquier daño directo, indirecto, resultante, especial, incidental, punitivo o cualesquiera otros daños, aun si MMM ha sido advertido sobre la posibilidad de dichos daños o pérdidas, surgidos o como resultado de o que en cualquier manera se relacionan con su uso de los mensajes de texto o llamadas pregrabadas de MMM. Los proveedores de datos móviles no se responsabilizan por mensajes tardíos o que no se hayan recibido. Más aun, MMM no debe ser responsable por actos u omisiones de terceras partes, incluyendo, pero no limitándose a, tardanzas en la transmisión de mensajes de texto o de voz en las llamadas pregrabadas.

### **J. Compensación**

Hasta el punto máximo permitido por las leyes aplicables, usted expresamente está de acuerdo en compensar, proteger y exonerar a MMM, sus directores, oficiales, empleados, trabajadores, agentes, representantes, contratistas independientes y afiliados, de y contra, cualquier reclamación, daños, responsabilidad, acciones, causas de acción, costos, gastos (incluyendo honorarios legales razonables), sentencias o penalidades de cualquier clase o naturaleza, que surjan de su uso o recibo de mensajes de texto o llamadas pregrabadas de MMM.

### **K. Ley Vigente:**

Estos Términos y Condiciones estarán sujetos a las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y cualquier arbitraje o procedimiento judicial para ejecutar o interpretar estos Términos y Condiciones deben ser manejados únicamente en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

### **L. Términos y Condiciones de MMM Aquí Incorporados**

Usted está de acuerdo en que, para todos los asuntos no tratados explícitamente aquí, incluyendo términos generales aplicables tanto a mensajes de texto, llamadas pregrabadas, como a correos electrónicos, los Términos y Condiciones de MMM son aplicables y están incorporados aquí para referencia. Además, usted reafirma que está de acuerdo con estos Términos y Condiciones.

### **M. Declaración Legal**

Ni MMM ni sus empleados, agentes, sucesores y/o beneficiarios, ofrecen garantía alguna, expresa o implícita, incluyendo garantías de capacidad de venta o aptitud para un propósito particular, ni asume responsabilidad legal alguna o responsabilidad por la precisión, pertinencia, calidad, integridad o puntualidad de cualquier información contenida o enviada mediante programas de mensajería de texto o llamadas pregrabadas. Además, MMM no será responsable por daños directos, indirectos, especiales, resultantes o inconsecuentes, al usuario, o a un tercero que surja

del uso o dependencia de la información contenida en mensajes de texto, o en cualquier otra página de Internet relacionada, incluyendo, sin limitaciones, cualquier pérdida de ganancias, interrupción de operaciones o datos perdidos, incluso si ,había sido advertido sobre la posibilidad de dichos daños, e independientemente de la forma de la acción.

Para MMM: Si tiene preguntas o inquietudes sobre estos términos y condiciones, por favor llámenos al 787-620-2397 (Área Metro), 1-866-333-5470 (libre de cargos), 1-866-333-5469 (TTY audio impedidos), lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

Para MMM MH (Vital): Si tiene preguntas o inquietudes sobre estos términos y condiciones, por favor llámenos al 1-844-336-3331 (libre de cargos), 787-999- 4411 (TTY audio impedidos), lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.