En caso de surgir cualquier conflicto o discrepancia entre las versiones en inglés y en lengua extranjera en la interpretación de cualquier asunto, prevalecerá la versión en inglés en todas las cuestiones.

Términos y condiciones del Sistema de fontanería y drenaje

SU PÁGINA DE DECLARACIÓN ADJUNTA ES UNA PARTE INTEGRANTE DE SU CONTRATO DE SERVICIOS Y CONSTITUYE SU ACUERDO COMPLETO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Utility Service Partners Private Label, Inc., conocida como Service Line Warranties of America ("SLWA"), una filial de HomeServe USA Corp. ("HomeServe"), es la entidad que administrará el servicio en virtud de este Contrato de servicios. Puede contactar con SLWA por correo ordinario a la dirección 1232 Premier Drive, Chattanooga, TN 37421 o llamando al número gratuito 1-866-922-9006. TWG Home Warranty Services, Inc. ("THW", "Proveedor", "Nosotros", "Nos" o "Nuestro") es la entidad obligada a prestar el servicio en virtud de este Contrato de servicios. Puede contactar con THW por correo a la dirección 175 West Jackson Blvd., Chicago, IL 60604, o llamando gratis al 1-866-918-4680.

Contenido de la cobertura: arreglaremos y pagaremos la reparación o los reemplazos debidos al desgaste normal de un Sistema de fontanería y drenaje roto, con fugas, con baja presión o bloqueado permanentemente, del cual Usted tiene la responsabilidad exclusiva en cuanto a la pertenencia a Su Residencia. Sus Elementos interiores de fontanería y drenaje incluyen todas las tuberías de suministro de agua y todas las tuberías de drenaje conectadas al alcantarillado principal, dentro de los límites interiores de Su Residencia. También desatascaremos las tuberías de inodoro atascadas por materiales que pueden desecharse por el inodoro. La cobertura se extiende a la fontanería y drenaje interiores que puedan estar incrustados debajo de una losa o el suelo del sótano. No se cubrirá ninguna parte de Su Sistema de fontanería y drenaje interior fuera de estos confines. Por presión baja se entiende menos de 30 libras por pulgada cuadrada con dos o menos dispositivos abiertos.

Usted debe llamar a SLWA para organizar el servicio a fin de cubrir las reparaciones. Consulte "Cómo llamar para solicitar las reparaciones" a continuación.

Restauración: la restauración de cualquier piso dentro de Su Residencia, afectado por la reparación, se limita a un piso que sea lo suficientemente seguro para caminar. No nos haremos responsables de reinstalar los revestimientos de suelos, accesorios, paredes o revestimientos de paredes a Su estado original. Los desechos se eliminarán del área de restauración.

Límite de beneficio: El límite máximo de beneficios es de hasta **3000 $** para cada Visita de servicio. Cualquier cargo en concepto de reparación o reemplazo que supere el límite de beneficios de Su Visita de servicio es Su responsabilidad.

Qué no se cubre: no nos hacemos responsables de nada de lo siguiente:

1. **Daños, pérdidas y gastos, ya sea por negligencia o por cualquier otra causa, causados por: (a) Usted o cualquier persona o entidad que no sea nosotros o SLWA, o (b) circunstancias inusuales, que incluyen un desastre natural o un acto de Dios.**
2. **Daños indirectos, incidentales o punitivos derivados de la realización de trabajos de reparación o como resultado de la reparación cubierta, por ejemplo, los daños inevitables para acceder de manera razonable al área de reparación. Sus derechos y recursos pueden variar en función del estado en el que se encuentre Su Residencia.**
3. **Cualquier corrección, mejora o traslado de Su Sistema de fontanería y drenaje interior que no esté directamente relacionado con la reparación cubierta necesaria para cumplir con cualquier código, ley, regulación u ordenanza.**
4. **Reparaciones a cualquier sección de Sus Elementos interiores de fontanería y drenaje que comparta con cualquier tercero o que estén cubiertos por una asociación de propietarios, condominios o similares;**
5. **Reparación o reemplazo de cualquier Línea de drenaje que no cumpla con la normativa, como un sótano o desagüe pluvial;**
6. **Accesorios; Todos los accesorios o dispositivos como, por ejemplo, depósitos de agua, calentadores de agua, radiadores, accesorios de baño, grifos, inodoros, baños, platos de ducha, desviadores y lavabos de ducha/baño, válvulas de reducción de presión y dispositivos de prevención de reflujo, Sistemas de rociadores, bombas o trituradoras;**
7. **Descongelación de tuberías congeladas;**
8. **Reparación o reemplazo de cualquier parte de Su Sistema interior de fontanería y drenaje que no se indique**

expresamente que está cubierta en "Qué se cubre" arriba.

Elegibilidad: es elegible cualquier estructura única o una unidad única dentro de una estructura que Usted posee, destinada y utilizada únicamente para la ocupación Residencial y que no esté diseñada para ser desplazada ("Residencia"). Las Residencias incluyen casas unifamiliares (incluidas las viviendas manufacturadas), viviendas adosadas y apartamentos. También son elegibles las estructuras únicas que Usted posee, utilizadas y destinadas únicamente para la ocupación Residencial que incluyen unidades múltiples ("Residencia multifamiliar"). Si Usted es propietario de una Residencia multifamiliar, debe proporcionar la dirección postal concreta de la unidad por cada Contrato de servicio que adquiera. Cualquier vehículo o propiedad para fines recreativos que se destine a fines comerciales no es elegible. Si tiene conocimiento de cualquier condición preexistente, defecto o deficiencia de Su Sistema interior de fontanería y drenaje, antes de la fecha de inicio de Su primer plazo, Su Residencia no es elegible para esta cobertura.

Duración del Contrato de servicio: Su Contrato de servicio comienza en la fecha de inicio que aparece en Su Página de declaración y continuará durante doce (12) meses ("plazo") siempre que ni Usted ni nosotros lo rescindamos. Véase "Cancelación/Reembolso" a continuación. Hay un período inicial de espera de treinta (30) días, dentro del cual Usted no podrá solicitar una Visita de servicio. Es decir, Usted recibirá menos de doce (12) meses de cobertura completa durante el primer año. Por otro lado, tras la renovación (en Su caso), no estará sujeto a un período de espera.

Cómo llamar para solicitar reparaciones: llame a SLWA y un representante del servicio le ayudará a obtener un diagnóstico de Su reparación y a concertar la visita de uno de los técnicos locales aprobados por SLWA. No se le reembolsará el trabajo realizado por técnicos que no estén autorizados por SLWA. Los técnicos deben tener un acceso seguro y despejado, así como condiciones de trabajo seguras en y alrededor del área de trabajo. No se cobra por la Visita de servicio.

Reparaciones cubiertas: en caso de que Su Sistema interior de fontanería y drenaje se deba reparar o reemplazar, será a la sola discreción de SLWA. Las reparaciones cubiertas están garantizadas contra defectos de materiales y mano de obra durante un año. Con arreglo a la garantía, organizaremos la reparación o el reemplazo a nuestra entera discreción y cargo. Renunciamos a todas las garantías legales o de derecho consuetudinario (expresas o implícitas) que no sean nuestra garantía de reparación cubierta y cualquier garantía implícita que no se pueda excluir en virtud de la ley vigente.

Recepción de documentos por vía electrónica: Usted puede recibir Su Contrato de servicio y todos los documentos relevantes por vía electrónica. Si Usted aceptó la entrega electrónica, estos documentos se enviarán a la dirección de correo electrónico que aparece en Su Página de declaración ("Dirección de correo electrónico"). Se considerará que Usted ha recibido los documentos enviados a la Dirección de correo electrónico. Para dejar de recibir los documentos por vía electrónica, llame a SLWA o actualice sus preferencias en Su perfil en el sitio web de HomeServe. También puede llamar a SLWA para actualizar Su Dirección de correo electrónico o para recibir una copia impresa de Su Contrato de servicio.

Renovación: si paga Su factura de servicios públicos mediante tarjeta de crédito/débito o débito directo, el presente Contrato de servicio se renovará automáticamente por un período adicional de 12 meses. Si paga mediante cheque, o con tarjeta de crédito/débito y solicita que no renovemos automáticamente este Contrato de servicio, debe renovar este Contrato de servicio antes del final del Plazo para garantizar la cobertura ininterrumpida. Nos reservamos el derecho de no ofrecer este Contrato de servicio al renovarlo.

Cancelación/reembolso: Usted puede cancelar este Contrato de servicio en cualquier momento llamando a SLWA. Si cancela en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de inicio, recibirá un reembolso completo, menos cualquier reclamación que hayamos pagado nosotros. Si cancela más de treinta (30) días después de la fecha de inicio, Su cancelación se hará efectiva al final del mes de facturación actual. En Su caso, Usted tendrá derecho a un reembolso proporcional, menos cualquier reclamación que hayamos pagado nosotros.

Si Su empresa local de servicios públicos o municipio le proporciona una cobertura similar sin coste alguno, Usted puede ponerse en contacto con SLWA para cancelar el servicio y recibir un reembolso de los pagos que ha efectuado, menos cualquier reclamación que hayamos pagado Nosotros. Es posible que se le solicite que proporcione una prueba de la cobertura similar. Si descubrimos que Usted posee dicha cobertura o que no cumple con las condiciones para la cobertura proporcionada por este Contrato de servicio, podemos cancelar el servicio con un aviso por escrito de al menos quince 15 días y, en dicho caso, le reembolsaremos los pagos que haya realizado, menos las reclamaciones que hayamos pagado nosotros.

Podríamos cancelar el servicio por cualquier motivo con un aviso por escrito de sesenta (60) días. Asimismo, podemos cancelar el servicio con un aviso por escrito de al menos quince (15) días por: (a) impago del Precio; o (b) fraude o tergiversación de los hechos que sean importantes para este Contrato de servicio o las prestaciones ofrecidas en virtud del mismo. En caso de que cancelemos el servicio por el motivo (b) mencionado anteriormente, Usted tendrá derecho a un

reembolso proporcional, menos cualquier reclamación que hayamos pagado nosotros.

Los avisos por escrito que le enviaremos con arreglo a esta sección le indicarán exactamente cuándo y por qué se cancelará Su Contrato de servicio. Los plazos de aviso mencionados en esta sección comienzan cuando le enviemos el aviso.

Términos clave:

"**Página de declaración**": el documento adjunto que forma parte de este Contrato de servicio, que incluye información importante sobre Usted, Su Residencia y otra información vital.
"**Precio**": el importe que Usted acepta pagar por este Contrato de servicio, según se indica en Su Página de declaración.
"**Contrato de servicio**": los documentos que comprenden todos sus derechos y responsabilidades como titular del Contrato de servicio,
que consta de estos términos y condiciones, así como Su Página de declaración.
"**Visita de servicio**": una visita a Su Residencia realizada por uno de los técnicos locales aprobados por SLWA, en la cual se realiza el trabajo para diagnosticar y completar una reparación cubierta, o en la que se determina que la reparación no está cubierta.
"**Unidad**": un espacio independiente que incluye, como mínimo, un salón, cocina y baño dentro de Su Residencia.
"**Usted**" o "**Su**": el comprador de este Contrato de servicio, que es el titular del Contrato de servicio que figura en la Página de declaración.

Política de privacidad: se accederá, recopilará, utilizará, transmitirá, revelará, almacenará, mantendrá y gestionará cualquier información que Usted proporcione a SLWA para que SLWA o Su grupo de empresas pueda administrar Su Contrato de servicio, en el que se incluye, sin limitaciones, la revelación de Su domicilio, número de teléfono y otra información de contacto a terceros que realizan servicios en nombre de SLWA. SLWA o Su grupo de empresas y socios seleccionados también podrán utilizar sus datos para informarle por correo postal, teléfono o correo electrónico de cualquier producto o servicio que consideren que le pueda interesar y estar relacionado con este Contrato de servicio. Para obtener más información sobre cómo SLWA utiliza Su información, consulte Su Política de privacidad en www.homeserveusa.com/Customer_Data_Privacy_Policy.html. Si tiene alguna pregunta o duda acerca de la Política de privacidad de SLWA o de cómo utiliza Su información o para actualizar sus preferencias de privacidad, póngase en contacto con SLWA.

Asignación/modificación: nos reservamos el derecho de modificar este Contrato de servicio (incluido el precio o de cobrar una tasa adicional), así como de delegar cualquiera de nuestras obligaciones a nuestra sola discreción, siempre que le proporcionemos un aviso previo de los cambios por escrito de treinta (30) días. Las modificaciones se harán efectivas treinta (30) días después de que le enviemos el aviso. Si no le satisfacen las modificaciones, puede cancelar este Contrato de servicio. Usted no puede cambiar este Contrato de servicio ni delegar ninguna de sus obligaciones. Si ciertos Términos o condiciones presentes en este Contrato de servicio se consideran nulos o inaplicables, el resto de los Términos y condiciones en este Contrato de servicio seguirán siendo válidos.

Transferencia: Usted no puede transferir este Contrato de servicio.

Responsabilidad por los beneficios que le corresponden a Usted: el presente documento no es una póliza de seguros, sino un Contrato de servicio. SLWA actuará como Su persona de contacto para responder a todas sus dudas o preguntas. Nuestras obligaciones en virtud del presente Contrato de servicio están aseguradas con arreglo a una póliza de seguros de reembolso por contrato de servicios. En caso de que no paguemos o entreguemos el servicio tras una reclamación en el plazo de sesenta (60) días después de que se haya presentado la prueba de pérdida, o en el caso de que Usted cancele este Contrato de servicio y no emitamos ningún reembolso correspondiente en el plazo de sesenta (60) días tras la cancelación, Usted tiene derecho a presentar una reclamación contra la aseguradora, Virginia Surety Company, Inc., 175 West Jackson Blvd., 11th Floor, Chicago, IL 60604, 1-800-209-6206.

Nuestra responsabilidad: en la medida permitida por la ley vigente, (1) Usted acepta que nosotros, SLWA y HomeServe, y todas sus empresas matrices, sucesores, afiliados, técnicos aprobados y nuestros y sus funcionarios, directores, empleados, afiliados, agentes y contratistas no responderán ante Usted o cualquier otra persona por: (a) cualquier pérdida real o daño directo que exceda el menor de los límites de beneficio de reparación cubierto que se indican arriba; o (b) cualquier cantidad de cualquier tipo de daño indirecto, especial, punitivo, incidental o indirecto, incluidos aquellos causados por cualquier fallo, incumplimiento, retraso o defecto en la prestación de servicios en virtud de este Contrato de servicio, y (2) estas limitaciones y exenciones se aplicarán a todas las reclamaciones y obligaciones y seguirán teniendo validez tras la cancelación o expiración de este Contrato de servicio. También puede ser acreedor de otros derechos que varían según el estado.

Arbitraje: <u>USTED, THW, SLWA Y HOMESERVE ACEPTAN RESOLVER DISPUTAS ÚNICAMENTE MEDIANTE EL</u>

ARBITRAJE DEFINITIVO Y VINCULANTE O ANTE UN TRIBUNAL DE PEQUEÑAS RECLAMACIONES como sigue:

A. **EXCEPTO PARA CASOS JUDICIALES DE PEQUEÑAS RECLAMACIONES QUE CUMPLAN CON LAS CONDICIONES, CUALQUIER DISPUTA QUE DE CUALQUIER MANERA SE RELACIONE O DERIVE DE ESTE CONTRATO DE SERVICIOS O DE CUALQUIER OTRO ACUERDO ENTRE NOSOTROS, O SERVICIOS O BENEFICIOS QUE USTED RECIBA O RECLAME QUE LE DEBE THW, SLWA O HOMESERVE SE RESOLVERÁN POR ARBITRAJE DEFINITIVO Y VINCULANTE POR UNO O MÁS ÁRBITROS ANTE LA ASOCIACIÓN AMERICANA DE ARBITRAJE ("AAA") U OTRO ADMINISTRADOR DE ÁRBITROS QUE ACEPTEMOS MUTUAMENTE**. El arbitraje no solo se aplicará a las reclamaciones contra THW, SLWA o HomeServe, sino también a los funcionarios, directores, gerentes, empleados, agentes, afiliados, aseguradores, técnicos, sucesores o cesionarios de THW, SLWA o HomeServe. El arbitraje y el presente párrafo se aplicarán a las reclamaciones que surjan en cualquier momento, incluidas las reclamaciones que surjan antes de que el presente párrafo sea vinculante para las partes. Ninguna ley estatal se aplica a este acuerdo, únicamente se aplica la ley federal de arbitraje (9 USC §§ 1 et seq.).

B. Para reclamaciones por un valor igual o inferior a 10 000 $, la parte que presenta la reclamación puede optar por proceder mediante arbitraje vinculante de conformidad con las normas de la AAA o puede presentar una demanda individual ante el tribunal de reclamaciones menores.

C. **USTED RENUNCIA A SU DERECHO A PARTICIPAR EN UNA DEMANDA COLECTIVA**. Esto significa que Usted no puede actuar como representante o miembro de ninguna clase de reclamantes o actuar como abogado general privado ante el tribunal o en el arbitraje con respecto a cualquier reclamación. Sin perjuicio de cualquier otra disposición de este Contrato de servicio, el árbitro no tendrá la facultad de determinar que el arbitraje de grupo es permisible. El árbitro tampoco tendrá la facultad de presidir el arbitraje de grupo o colectivo, ni de conceder ninguna forma de recurso colectivo o grupal. En cambio, el árbitro solo tendrá la facultad de otorgar dinero o una medida cautelar en favor de la parte individual que solicita la medida, y únicamente hasta el grado en que sea necesario para proporcionar un resarcimiento garantizado por la reclamación individual de esa parte. No se pueden sostener teorías de grupo o representantes o abogados privados sobre responsabilidad o ruegos por resarcimiento en cualquier arbitraje que se celebre en virtud de este Contrato de servicio.

D. SLWA pagará cualquier tasa de presentación, administración, servicio u honorario por la gestión del caso, así como cualquier honorario del árbitro que la AAA le cobre por el arbitraje de la disputa, hasta un máximo de 1500 $, siempre que, si la ley lo permite, el árbitro pueda adjudicar costes y gastos a cualquier parte. Si Usted nos proporciona un aviso por escrito firmado indicando que no puede pagar la tasa de presentación, SLWA pagará la tasa directamente a la AAA.

E. Si por alguna razón, la prohibición de arbitrajes grupales que se establece en la Subsección C no puede hacerse efectiva, el acuerdo de arbitraje no se aplicará.

F. **SI, POR ALGÚN MOTIVO, UNA RECLAMACIÓN SE LLEVA A CABO ANTE EL TRIBUNAL EN VEZ DE POR ARBITRAJE, USTED, THW, SLWA Y HOMESERVE ACUERDAN QUE NO SE CELEBRARÁ UN JUICIO CON JURADO.** Usted, THW, SLWA y HomeServe renuncian incondicionalmente a cualquier juicio con jurado en cualquier acción, procedimiento o reconvención que derive de, o se relacione de alguna manera, con este Contrato de servicios o con cualquier otro acuerdo entre nosotros, o los servicios o beneficios que recibe o las reclamaciones que THW, SLWA o HomeServe deben, incluidas las reclamaciones formuladas contra cualquiera de los funcionarios, directores, gerentes, empleados, agentes, afiliados, aseguradores, técnicos, técnicos aprobados, sucesores o cesionarios de THW, SLWA o HomeServe.

Variaciones entre estados: lo siguiente se aplicará si es incompatible con cualquier otro término y condición del presente Contrato de servicio:

Solo en Texas: el Proveedor de este Contrato de servicio es TWG Home Warranty Services, Inc. 175 West Jackson Blvd., Chicago, IL 60604. Iniciaremos el servicio en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas una vez recibamos Su solicitud de servicios. Este Contrato de servicios se emite conforme a un permiso otorgado por parte de la Comisión de Bienes Raíces de Texas. Las quejas en relación con este Contrato de servicio pueden dirigirse a la Comisión de Bienes Raíces de Texas en P.O. Box 12188, Austin, Texas 78711, (512) 936-3049.

La adquisición de un Contrato de servicios Residencial es opcional y puede adquirirse una cobertura similar a través de otras compañías de servicios Residenciales o compañías de seguros autorizadas para realizar transacciones comerciales en Texas.

AVISO: USTED, EL COMPRADOR, TIENE OTROS DERECHOS Y RECURSOS DE CONFORMIDAD CON LA LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE PRÁCTICAS COMERCIALES ENGAÑOSAS DE TEXAS, QUE SE UNEN A CUALQUIER RECURSO QUE PUEDA ESTAR DISPONIBLE CONFORME A ESTE CONTRATO.

PÓNGASE EN CONTACTO CON LA SECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE LA OFICINA DEL FISCAL GENERAL, SU DISTRITO LOCAL, EL ABOGADO DE SU CONDADO O UN ABOGADO DE SU PREDILECCIÓN PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE SUS DERECHOS.

_____ _____

Firma del Comprador **Fecha**

PAGAMOS A PERSONAS QUE NO SON NUESTRAS EMPLEADAS PARA LA VENTA, PUBLICIDAD, INSPECCIÓN O PROCESAMIENTO DE UN CONTRATO DE SERVICIOS RESIDENCIAL CONFORME AL CÓDIGO DE OCUPACIONES DE TEXAS, CÓDIGO §1303.304

Should any conflicts or discrepancies arise between the English and foreign language versions in the interpretation of any issue, the English version will take precedence in all matters.

Interior Plumbing and Drainage Terms and Conditions

YOUR ENCLOSED DECLARATION PAGE IS AN INTEGRAL PART OF YOUR SERVICE AGREEMENT AND ALONG WITH THESE TERMS AND CONDITIONS CONSTITUTE YOUR ENTIRE AGREEMENT

Utility Service Partners Private Label, Inc., known as Service Line Warranties of America ("SLWA"), a subsidiary of HomeServe USA Corp. ("HomeServe"), is the entity that will administer the service under this Service Agreement. You may contact SLWA by mail at 1232 Premier Drive, Chattanooga, TN 37421 or by calling toll-free 1-866-922-9006. TWG Home Warranty Services, Inc. ("THW", "Provider", "We", "Us" or "Our") is the entity obligated to provide service under this Service Agreement. You may contact THW by mail at 175 West Jackson Blvd., Chicago, IL 60604, or by calling toll-free 1-866-918-4680.

What's Covered: We will arrange and pay for the repair or replacement due to normal wear and tear of a broken, leaking, low pressure, or permanently blocked Interior Plumbing and Drainage system for which You have sole responsibility, that supports Your Residence. Your Interior Plumbing and Drainage includes all of the water supply pipes and all of the drainage pipes connected to the main sewer stack, within the interior limits of Your Residence. We will also unclog a toilet pipe that has been clogged by a material that is intended to be handled by a toilet. Coverage extends to Interior Plumbing and Drainage that may be embedded under a slab or basement floor. Any part of Your Interior Plumbing and Drainage beyond these limits will not be covered. Low pressure means less than 30 pounds per square inch with 2 or fewer fixtures open.

You must call SLWA to arrange for service in order for repairs to be covered. See "How to Call for Repairs" below.

Restoration: Restoration to any floor inside Your Residence disturbed by the repair is limited to leaving You with a floor that it is sufficiently safe to walk on. We will not be responsible for reinstating floor coverings, fixtures, fittings, walls or wall coverings to their original state. Debris will be removed from the restoration area.

Benefit Limit: The maximum benefit limit is up to **$3,000** for each Service Call. Any repair or replacement charges beyond Your Service Call benefit limit are Your responsibility.

What's Not Covered: We will not be responsible for any of the following:

1. **Damages, losses and expenses, whether from negligence or otherwise, caused by: (a) You or any person or entity other than Us or SLWA or (b) unusual circumstances, including a natural disaster, or an act of God;**
2. **Consequential, incidental, or punitive damages arising from conducting repair work or as a result of the covered repair, for example damages necessary to reasonably access the repair area. Your rights and remedies may vary depending on the state where Your Residence is located;**
3. **Any correction, upgrade, or move of Your existing Interior Plumbing and Drainage not directly related to the necessary covered repair, in order to meet any code, law, regulation, or ordinance;**
4. **Repairs to any section of Your Interior Plumbing and Drainage that You share with any third party or is covered by a homeowners', condominium or like association;**
5. **Repairing or replacing any non-conforming drain line, such as a basement or storm drain;**
6. **Appliances; Any fittings or fixtures, for example water tanks, water heaters, radiators, bathroom fittings, faucets, toilets, baths, shower pans, shower/bath diverters and sinks, pressure reducing valves and backflow prevention devices, sprinkler systems, spigots, garbage disposals, pumps or grinders;**
7. **Thawing of frozen pipes;**
8. **Repair or replacement of any part of Your Interior Plumbing and Drainage that is not expressly stated to be covered in "What's Covered" above.**

Eligibility: A single structure or a single Unit within a structure owned by You, used and zoned only for residential occupancy and not intended to be moved ("Residence") is eligible. Residences include single family homes (inclusive of manufactured housing), townhomes, and apartments. A single structure that is owned by You and used and zoned only for residential occupancy that includes multiple Units ("Multifamily Residence") is also eligible. If You own a Multifamily Residence, You must provide the specific Unit mailing address for each Service Agreement You purchase. Any recreational vehicle or property used for commercial purposes is not eligible. If You are aware of any pre-existing conditions, defects or deficiencies

with Your Interior Plumbing and Drainage, prior to the Start Date of Your first Term, then Your Residence is not eligible for this coverage.

Length of Service Agreement: Your Service Agreement begins on the Start Date listed on Your Declaration Page and will continue for twelve (12) months ("Term") provided neither You nor We cancel. See "Cancellation/Refund" below. There is an initial waiting period of thirty (30) days, within which You will not be able to request a Service Call. This means You will receive less than twelve (12) full months of coverage during the first year. Upon renewal (if applicable), You will not be subject to a waiting period.

How to call for repairs: You must call SLWA and a service representative will assist in the diagnosis of Your repair and the scheduling of a visit from one of SLWA's approved local technicians. You will not be reimbursed for work done by technicians who are not authorized by SLWA. Technicians must have safe and clear access to, and safe working conditions at and around the work area. There is no Service Call fee.

Covered repairs: Whether Your Interior Plumbing and Drainage is to be repaired or replaced is entirely within the discretion of SLWA. Covered repairs are guaranteed against defects in materials and workmanship for one year. Under the guarantee we will arrange at Our expense and discretion for repair or replacement. We disclaim any and all statutory or common law warranties (whether express or implied) other than Our covered repair guarantee and any implied warranties that cannot be excluded under applicable law.

Receiving Documents Electronically: You can receive Your Service Agreement and all related documents electronically. If You consented to electronic delivery, these documents will be sent to the email address listed on Your Declaration Page ("Email Address"). Documents sent to the Email Address will be deemed to have been received by You. You may stop receiving documents electronically by calling SLWA or by updating Your preferences in Your profile on HomeServe's website. You may also call SLWA to update Your Email Address or to receive a paper copy of Your Service Agreement.

Renewal: If You pay through Your utility bill, by credit/debit card or by direct debit this Service Agreement will automatically renew for a further term of 12 months. If You paid by check, or if You pay by credit/debit card and requested that We not automatically renew this Service Agreement, You must renew this Service Agreement prior to the end of the Term to ensure continuous coverage. We reserve the right to not offer this Service Agreement upon renewal.

Cancellation/Refund: You may cancel this Service Agreement at any time by calling SLWA. If You cancel within thirty (30) days of the Start Date, You will receive a full refund less any claims paid by Us. If You cancel more than thirty (30) days after the Start Date, Your cancellation will be effective at the end of the then current billing month. If applicable, You will be entitled to a pro-rata refund less any claims paid by Us.

If Your local utility company or municipality provides similar coverage to You at no charge, You can contact SLWA to cancel and You will receive a refund of the payments You have made less any claims paid by Us. You may be required to provide evidence of the similar coverage. If We find that You have such coverage or are otherwise ineligible for the coverage provided by this Service Agreement, We may cancel on no less than fifteen 15 days' written notice to You and will refund the payments You have made less any claims paid by Us.

We may cancel for any reason on sixty (60) days' written notice to You. We can also cancel, on no less than fifteen (15) days' written notice to You for: (a) non-payment of the Price; or (b) Your fraud or misrepresentation of facts that are material to this Service Agreement or benefits provided under it. If We cancel under (b) above, You will be entitled to a pro-rata refund less any claims paid by Us.

Written notices from Us under this section will tell You exactly when Your Service Agreement will be cancelled and why it has been cancelled. The notice periods referred to in this section begin when We send the notice to You.

Key Terms:

"**Declaration Page**" - The enclosed document that forms a part of this Service Agreement, listing important information regarding You, Your Residence and other vital information.

"**Price**" – The amount You agree to pay for this Service Agreement, as listed on Your Declaration Page.

"**Service Agreement**" - The documents that constitute all of Your rights and responsibilities as a Service Agreement holder; which consist of these terms and conditions and Your Declaration Page.

"**Service Call**" – A visit to Your Residence by one of SLWA's approved local technicians, where work is performed to diagnose and complete a single covered repair, or where it is determined the repair is not covered.

"**Unit**" – A self-contained space that includes, at minimum, a living area, kitchen and bathroom within Your Residence.

"**You**" or "**Your**" - The purchaser of this Service Agreement who is the Service Agreement holder listed on the

Declaration Page.

Privacy Policy: Any information You provide SLWA will be accessed, collected, used, transmitted, disclosed, stored, maintained and otherwise handled to administer Your Service Agreement by SLWA or its group of companies, including, but not limited to, disclosing Your address, telephone number, and other contact information to third parties who conduct services on SLWA's behalf. SLWA or its group of companies and their selected partners may also use Your data to keep You informed by mail, telephone or email of any products or services which they consider may be of interest to You and related to this Service Agreement. For further details on how SLWA uses Your information, please see their Privacy Policy at www.homeserveusa.com/Customer_Data_Privacy_Policy.html. Should You have any questions or concerns about SLWA's Privacy Policy or how they are using Your information or to update Your privacy preferences, please contact SLWA.

Assignment/Amendment: We reserve the right to change this Service Agreement (including the price or to charge an additional fee) and to delegate any of Our obligations at Our sole discretion provided We give You thirty (30) days' prior written notice of the changes. The changes will become effective thirty (30) days after We send You the notice. If You do not like the changes, You may cancel this Service Agreement. You may not change this Service Agreement or delegate any of Your obligations. Should certain terms or conditions in this Service Agreement be held to be invalid or unenforceable, the remainder of the terms and conditions in this Service Agreement shall remain valid.

Transfer: This Service Agreement is not transferable by You.

Responsibility for benefits owed to You: This is not an insurance policy; it is a Service Agreement. SLWA will serve as Your point-of-contact for all questions or concerns. Our obligations under this Service Agreement are insured under a service contract reimbursement insurance policy. If We fail to pay or to deliver service on a claim within sixty (60) days after proof of loss has been filed, or in the event You cancel this Service Agreement and We fail to issue any applicable refund within sixty (60) days after cancellation, You are entitled to make a claim against the insurer, Virginia Surety Company, Inc., 175 West Jackson Blvd., 11th Floor, Chicago, IL 60604, 1-800-209-6206.

Our Liability: To the extent permitted by applicable law, (1) You agree that We, SLWA and HomeServe, and all of their parents, successors, affiliates, approved technicians and our and their officers, directors, employees, affiliates, agents and contractors shall not be liable to You or anyone else for: (a) any actual losses or direct damages that exceed the lowest applicable per covered repair benefit limit set out above; or (b) any amount of any form of indirect, special, punitive, incidental or consequential losses or damages, including those caused by any fault, failure, delay or defect in providing services under this Service Agreement, and (2) these limitations and waivers shall apply to all claims and all liabilities and shall survive the cancellation or expiration of this Service Agreement. You may have other rights that vary from state to state.

Arbitration: YOU, THW, SLWA AND HOMESERVE ALL AGREE TO RESOLVE DISPUTES ONLY BY FINAL AND BINDING ARBITRATION OR IN SMALL CLAIMS COURT as follows:

A. **EXCEPT FOR SMALL CLAIMS COURT CASES THAT QUALIFY, ANY DISPUTE THAT IN ANY WAY RELATES TO OR ARISES OUT OF THIS SERVICE AGREEMENT OR FROM ANY OTHER AGREEMENT BETWEEN US, OR SERVICES OR BENEFITS YOU RECEIVE OR CLAIM TO BE OWED FROM THW, SLWA, OR HOMESERVE, WILL BE RESOLVED BY FINAL AND BINDING ARBITRATION BY ONE OR MORE ARBITRATORS BEFORE THE AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION ("AAA"), OR ANOTHER ARBITRATION ADMINISTRATOR THAT WE MUTUALLY AGREE UPON**. Arbitration will apply not only to claims against THW, SLWA, or HomeServe, but also claims against the officers, directors, managers, employees, agents, affiliates, insurers, technicians, successors or assigns of THW, SLWA or HomeServe. Arbitration and this paragraph shall apply to claims that arose at any time, including claims arising before this paragraph became binding on the parties. The federal arbitration act (9 U.S.C. §§ 1 et seq.) and not any state law applies to this agreement.
B. For claims of $10,000 or less, the party bringing the claim can choose to proceed by way of binding arbitration pursuant to the AAA's rules or, alternatively, can bring an individual action in small claims court.
C. **YOU GIVE UP YOUR RIGHT TO PARTICIPATE IN A CLASS ACTION**. This means that You may not be a representative or member of any class of claimants or act as a private attorney general in court or in arbitration with respect to any claim. Notwithstanding any other provision of this Service Agreement, the arbitrator shall not have the power to determine that class arbitration is permissible. The arbitrator also shall not have the power to preside over class or collective arbitration, or to award any form of class-wide or collective remedy. Instead, the arbitrator shall have power to award money or injunctive relief only in favor of the individual party seeking relief and only to the extent necessary to provide relief warranted by that party's individual claim. No class or representative or private attorney general theories of liability or prayers for relief may be maintained in any arbitration held under this Service Agreement.
D. SLWA will pay any filing fee, administration, service or case management fee, and arbitrator fee that the AAA charges You for arbitration of the dispute, up to a maximum of $1,500; provided, however, that the arbitrator may award costs

and expenses to any party, if allowed by law. If You provide us with signed written notice that You cannot pay the filing fee, SLWA will pay the fee directly to the AAA.

E. If for some reason the prohibition on class arbitrations set forth in Subsection C cannot be enforced, then the agreement to arbitrate will not apply.

F. **IF FOR ANY REASON A CLAIM PROCEEDS IN COURT RATHER THAN THROUGH ARBITRATION, YOU, THW, SLWA AND HOMESERVE AGREE THAT THERE WILL NOT BE A JURY TRIAL.** You, THW, SLWA and HomeServe unconditionally waive any right to trial by jury in any action, proceeding or counterclaim arising out of or relating in any way to this Service Agreement or from any other agreement between us, or the services or benefits You receive or claim to be owed from THW, SLWA or HomeServe, including as to claims asserted against any of the officers, directors, managers, employees, agents, affiliates, insurers, technicians, approved technicians, successors or assigns of THW, SLWA or HomeServe.

State variations: The following shall apply if inconsistent with any other terms and conditions of this Service Agreement:

Texas only: The Provider of this Service Agreement is TWG Home Warranty Services, Inc. 175 West Jackson Blvd., Chicago, IL 60604. We will initiate service within forty-eight (48) hours of a request for services by You. This Service Agreement is issued pursuant to a license granted by the Texas Real Estate Commission. Complaints in connection with this Service Agreement can be directed to the Texas Real Estate Commission at P.O. Box 12188, Austin, Texas 78711, (512) 936-3049.
The purchase of a residential service contract is optional and similar coverage may be purchased through other residential service companies or insurance companies authorized to transact business in Texas.

NOTICE: YOU, THE BUYER, HAVE OTHER RIGHTS AND REMEDIES UNDER THE TEXAS DECEPTIVE TRADE PRACTICES-CONSUMER PROTECTION ACT WHICH ARE IN ADDITION TO ANY REMEDY WHICH MAY BE AVAILABLE UNDER THIS CONTRACT.

FOR MORE INFORMATION CONCERNING YOUR RIGHTS, CONTACT THE CONSUMER PROTECTION DIVISION OF THE ATTORNEY GENERAL'S OFFICE, YOUR LOCAL DISTRICT OR COUNTY ATTORNEY OR AN ATTORNEY OF YOUR CHOICE.

_____ _____

Buyer's Signature **Date**

NOTICE: WE PAY PERSONS NOT EMPLOYED BY US FOR THE SALE, ADVERTISING, INSPECTION, OR PROCESSING OF A RESIDENTIAL SERVICE CONTRACT UNDER TEXAS OCCUPATIONS CODE §1303.304