



ARBITRAJE Y RENUNCIA A ACCIÓN COLECTIVA (EN ADELANTE, EL “ACUERDO DE ARBITRAJE”)

A efectos de este Acuerdo de Arbitraje, los siguientes términos tienen el significado que se les atribuye a continuación. Las definiciones de cada término se aplican tanto al uso en singular como plural del término.

- **“Usted” y “Su” o “Sus”** se refieren a cualquier comprador de los Productos CWS, incluidos los compradores múltiples, como por ejemplo, los cónyuges, y cualquier persona que tome posesión de o, de cualquier otro modo, se interese por los Productos CWS.
- **“CWS”** se refiere a la empresa Custom Window Systems, Inc.
- **“Controversias”**, excepto por las controversias relacionadas con el cumplimiento o la validez de cualquier derecho de propiedad intelectual, se refiere a todas las controversias que surjan de o estén relacionadas con Sus Productos CWS, incluyendo, entre otros, el diseño, la fabricación, la venta, la distribución, la comercialización, la garantía, el servicio, el uso, el rendimiento, la instalación o la compra de Sus Productos CWS.
- **“Mercancías CWS”** se refiere a todos los productos CWS, a todos los productos marca CWS, o a ambos, adquiridos por Usted el 10 de febrero de 2017 o en cualquier fecha posterior.
- **“Servicios CWS”** se refiere a todos los servicios que CWS o el Distribuidor de la Marca CWS le prestó a Usted o a cualquier propietario anterior, incluyendo, entre otros servicios, la instalación o el mantenimiento de sus Mercancías CWS, el 10 de febrero de 2017 o en cualquier fecha posterior.
- **“Productos CWS”** se refiere a los Servicios CWS, a las Mercancías CWS, o a ambos, cuando así corresponda.
- **“Distribuidor de la Marca CWS”** se refiere, cuando así corresponda, al distribuidor único o al distribuidor de la marca CWS que vende o presta el servicio de mantenimiento para Sus Productos CWS.
- **“Acción Colectiva”** se refiere a cualquier procedimiento judicial, incluida una demanda o un proceso de arbitraje, en el cual una o más personas interpongan una acción judicial por una o más demandas en nombre de un grupo más grande de personas.
- **“AAA”** se refiere a la Asociación Norteamericana de Arbitraje (American Arbitration Association).
- **“ICDR”** se refiere al Centro Internacional para la Resolución de Disputas (International Centre for Dispute Resolution).
- **“Arbitraje” o “Arbitrar”** se refiere al proceso de resolución de controversias definitivo y vinculante. En los procesos de arbitraje que tengan origen en los Estados Unidos, el proceso de resolución de controversias estará administrado por la AAA, de conformidad con los términos de este Acuerdo de Arbitraje y con la Ley Federal de Arbitraje (Federal Arbitration Act). En los procesos de arbitraje que tengan origen en Canadá, el proceso de resolución de controversias estará administrado por el ICDR, de conformidad con las normas canadienses de arbitraje y sujeto a las legislaciones de la provincia correspondiente.

USTED y CWS y sus filiales ACEPTAN SOMETER A UN PROCESO DE ARBITRAJE LAS CONTROVERSIAS QUE SURJAN DE O ESTÉN RELACIONADAS CON SUS PRODUCTOS CWS Y RENUNCIAN AL DERECHO DE DIRIMIR TODA CONTROVERSIA EN UN TRIBUNAL O EN UN PROCESO CON JURADO. Además, si adquirió Sus Productos CWS directa o indirectamente de un Distribuidor de la Marca CWS, Usted y el Distribuidor de la Marca CWS aceptan someter las Controversias a un proceso de arbitraje y renuncian al derecho de dirimir toda Controversia en un tribunal o en un proceso con jurado. Al aceptar dirimir toda Controversia de conformidad con lo establecido en este Acuerdo de Arbitraje, **USTED RENUNCIA A TODO DERECHO**

A INTERPONER UNA ACCIÓN JUDICIAL COMO MIEMBRO O REPRESENTANTE DE UNA ACCIÓN COLECTIVA, INCLUIDO EL ARBITRAJE COLECTIVO, EN RELACIÓN CON CUALQUIER CONTROVERSIA QUE SURJA DE O ESTÉ RELACIONADA CON SUS PRODUCTOS CWS. También renuncia a todo derecho a someter a un proceso de arbitraje o a litigar toda Controversia presentada en una presunta capacidad representativa u otra base consolidada en nombre del público en general (por ejemplo, en carácter de abogado particular); de otros propietarios de vivienda, propietarios de edificios o compradores de los Productos CWS, o bien de otras personas en situación similar. La disposición de prohibición para interponer acciones judiciales como miembro o representante de una Acción Colectiva tendrá vigencia, sin importar lo que se estipule en cualquier norma vigente o futura que sea contrario a lo promulgado por la AAA o por el ICDR. Nada de lo estipulado en este Acuerdo de Arbitraje impide que Usted presente y reclame cualquier Controversia en un tribunal de conciliación de Su estado, provincia o municipio, siempre que Sus Controversias estén pendientes con respecto a Sus denuncias solo en ese tribunal y únicamente en Su nombre.

Usted tiene la posibilidad de ser excluido de este Acuerdo de Arbitraje, siempre que le proporcione un aviso a CWS dentro los noventa (90) días calendario a partir de la fecha de compra o de la fecha que de cualquier otro modo tomó posesión de o se interesó por las Mercancías CWS. Para ser excluido del acuerdo, Usted debe enviar un aviso por correo electrónico a sales@CWS.cc. El asunto del correo electrónico debe decir "Arbitration Opt-Out" (Exclusión del proceso de arbitraje), o bien por teléfono al 800-327-3086. En el correo electrónico o en el mensaje telefónico de exclusión debe suministrar, lo mejor que pueda, la información a continuación: (1) Su nombre y dirección; (2) la fecha en que Usted compró o tomó posesión de la Mercancía CWS y (3) la fuente a la cual le compró las Mercancías CWS. Los medios que se detallaron anteriormente son los únicos medios eficaces para dar aviso de Su intención de ser excluido de este Acuerdo de Arbitraje. La exclusión de este Acuerdo de Arbitraje no afecta la cobertura que otorga cualquier garantía limitada vigente sobre Sus Productos CWS.

Si Usted no está satisfecho con nuestros productos o servicios o si tiene alguna duda o inquietud relacionada con Sus Productos CWS, comuníquese con el Servicio al Cliente de CWS al 800-327-3086 o envíenos sus inquietudes por correo postal a: CWS, Customer Service Department, 1900 SW 44th Ave., Ocala, FL 34474. Si el Servicio al Cliente de CWS no puede resolver sus inquietudes, como parte de Su acuerdo para Arbitrar de forma personal, le ofrecemos, a su criterio, un programa gratuito de facilitación. En el programa de facilitación, le asignamos a un miembro del personal de CWS que no está directamente involucrado en el asunto con el objetivo de lograr una resolución voluntaria entre Usted y CWS. Su participación en este programa de facilitación es totalmente voluntaria y Usted no está obligado a participar para iniciar un proceso de Arbitraje.

Si desea obtener más información sobre el proceso de Arbitraje o si desea iniciar un proceso de Arbitraje en Estados Unidos, la información provista por la AAA puede encontrarse en adr.org. Si desea obtener más información sobre el proceso de Arbitraje o si desea iniciar un proceso de Arbitraje en Canadá, la información provista por el ICDR puede encontrarse en icdr.org. Todo proceso de Arbitraje entre nosotros debe iniciarse en y estar administrado por la AAA (o por el ICDR, si así corresponde), de conformidad con las normas de Arbitraje comercial de la AAA, incluidas, si así corresponde, las normas de arbitraje de consumo (o las normas Canadienses de Arbitraje del ICDR, si así corresponde) vigentes en el momento en que Usted compró o tomó posesión de Sus Productos CWS, o bien según lo estipulado en este Acuerdo de Arbitraje. A excepción de la disposición de prohibición para iniciar un proceso de Arbitraje Colectivo, el árbitro tiene la autoridad para determinar la validez y el alcance de este Acuerdo de Arbitraje, incluidas las dificultades relacionadas con su aplicación. Como parte del proceso de Arbitraje, Usted acepta que CWS inspeccione Sus Productos CWS y las instalaciones donde se encuentren instalados los Productos CWS.

Este Acuerdo de Arbitraje está regido por la Ley Federal de Arbitraje (Federal Arbitration Act), o, si así corresponde, por la legislación canadiense vigente. Si la renuncia a la Acción Colectiva se considera no válida o inejecutable, este Acuerdo de Arbitraje se considerará nulo y sin efecto. En todos los demás aspectos, se considerará con plena vigencia, pese a la invalidez o inejecutabilidad de un término o de una disposición.