

INFORMACIÓN  
IMPORTANTE DEL  
**PRODUCTO**

**dish**<sup>TM</sup>

# Información importante del producto

Símbolos de advertencia y atención .....	2
Instrucciones importantes de seguridad.....	3
Advertencia de la Propuesta 65 de California .....	5
Garantía limitada .....	6
Programas de cambio de DISH.....	8
Acuerdo para clientes residenciales .....	9
Aviso de privacidad del suscriptor de DISH.....	32
Cumplimiento con la FCC .....	43
Acuerdo sobre el uso de Internet.....	45
Si necesita ayuda.....	46
Aviso de software .....	46
Reciclaje de DISH .....	46
Aviso de derechos de autor .....	47

# Símbolos de advertencia y atención

Este documento proporciona diversas instrucciones. Si realiza alguna de estas instrucciones de forma descuidada, podría resultar herido, morir, o dañar el equipo o la propiedad. Las instrucciones que requieren de su especial atención se indican mediante los siguientes símbolos:



El símbolo de relámpago con una flecha dentro de un triángulo equilátero tiene como fin alertar al usuario de la presencia de "voltaje peligroso" no aislado dentro de la carcasa del producto que puede tener la magnitud suficiente para constituir un riesgo de descarga eléctrica para las personas.



El signo de exclamación dentro de un triángulo equilátero pretende alertar al usuario de la presencia de importantes instrucciones de funcionamiento y mantenimiento (servicio) en la documentación que acompaña al dispositivo.



El símbolo de equipo de Clase II significa que el equipo tiene aislamiento adicional y no necesita una conexión de polo a tierra.

## Por tu Seguridad



**Advertencia:** No intente abrir la caja protectora del aparato. Hay riesgo de descarga eléctrica, que puede causar daño al aparato y/o puede causarle herida y/o muerte. No hay partes que puedan ser arregladas por el usuario dentro del aparato. Abrir la caja protectora del aparato o realizar cualquier cambio no autorizado anulará la garantía.



**Advertencia:** Para reducir el riesgo de incendio o de descarga eléctrica, no exponga el aparato a la lluvia o a la humedad.

# Instrucciones importantes de seguridad

Debe ser consciente de la seguridad al instalar y utilizar el aparato:

- 1 Lea estas instrucciones.
- 2 Guarde estas instrucciones.
- 3 Tenga en cuenta todas las advertencias.
- 4 Siga todas las instrucciones.
- 5 No utilice el aparato cerca del agua.
- 6 Limpie el aparato con un paño seco únicamente.
- 7 No bloquee ninguna abertura de ventilación en el aparato.
- 8 Instale el aparato de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
- 9 No instale el aparato cerca de ninguna fuente de calor, como radiadores, rejilla de calefacción, estufas u otros aparatos (incluidos amplificadores) que produzcan calor.
- 10 No anule el propósito de seguridad del enchufe polarizado o con conexión a tierra. Un enchufe polarizado tiene dos patas, una más ancha que la otra. Un enchufe con conexión a tierra tiene dos patas planas y una tercera a tierra. La pata más ancha y la tercera son para su seguridad. Si el enchufe suministrado no cabe en su tomacorriente, consulte con un electricista para reemplazar el tomacorriente obsoleto.
- 11 Proteja el cable de energía de ser pisado o aplastado, especialmente en los enchufes, los tomacorrientes y la salida del aparato.
- 12 Utilice únicamente los anexos/accesorios especificados por el fabricante.
- 13 Utilice únicamente con el carro, soporte, trípode o mesa que especifica el fabricante o que se venden con el aparato. Cuando se utilice un carro, tenga cuidado al mover el ensamblaje de carro/aparato para evitar lesiones en caso de vuelco.
- 14 Dirija todos los servicios de mantenimiento a personal de servicio calificado. El servicio de mantenimiento es necesario cuando el aparato se ha dañado de alguna manera, por ejemplo, cuando el cable de energía o el enchufe están dañados, cuando se derrama líquido o caen objetos sobre los mismos, cuando el aparato ha estado expuesto a la lluvia o la humedad, cuando no funciona con normalidad, o cuando se ha caído.
- 15 El enchufe debe ser fácilmente accesible para que el aparato pueda desconectarse con facilidad de la fuente de energía.
- 16 Desenchufe el aparato durante tormentas eléctricas o cuando no se utilice durante largos períodos de tiempo.



# Instrucciones importantes de seguridad (cont.)

- 17** El aparato sigue conectado a la energía siempre que esté conectado a un tomacorriente activo, incluso si se apaga con el control remoto o con los botones del panel frontal.
- 18** No deben colocarse objetos, incluidas fuentes de llamas, como velas encendidas, en el aparato.
- 19** El aparato no debe estar expuesto a goteos ni salpicaduras, y no se deben colocar objetos llenos de líquidos, como jarones, encima del mismo.
- 20** Utilice únicamente la fuente de energía provista con el aparato. Cuando desconecte el cable de energía del aparato, hágalo sujetando el enchufe, no el cable.
- 21** No sobrecargue el tomacorriente ni los cables de extensión; esto puede provocar riesgo de incendio o descarga eléctrica.
- 22** Nunca inserte objetos de ningún tipo en el aparato a través de las aberturas, ya que los objetos pueden tocar puntos de voltaje peligrosos o provocar cortocircuitos. Esto podría causar un incendio o una descarga eléctrica.
- 23** No coloque la antena cerca de luces en el techo o circuitos eléctricos, ni donde pueda caer en dichas líneas eléctricas o circuitos. Al instalar la antena, tenga sumo cuidado para evitar tocar las líneas eléctricas o circuitos, ya que el contacto con ellos podría ser fatal.
- 24** No intente reparar el aparato por su cuenta, ya que abrir o quitar las cubiertas puede exponerse a voltaje peligroso y anulará la garantía limitada. Dirija todas las solicitudes de servicios de mantenimiento al personal de servicio autorizado.
- 25** Desconecte el aparato del tomacorriente antes de limpiarlo.
- 26** No coloque el aparato en un lugar cerrado, como un armario, sin ventilación adecuada.
- 27** No instale el aparato en ninguna zona en la que la temperatura pueda ser inferior a 40°F (4,4°C) o superior a 113°F (45°C). Si el aparato está frío al tacto, no lo conecte de inmediato. Déjelo desenchufado a temperatura ambiente durante al menos 45 minutos antes de enchufarlo.
- 28** Utilice un tomacorriente que contenga supresión de sobretensiones o protección de fallas a tierra. Al instalar el equipo, desenchufe todo lo que estará conectado a la red coaxial antes de realizar cualquier conexión. Durante una tormenta eléctrica o cuando el aparato no está bajo supervisión y sin usar durante largos períodos de tiempo, desenchufe el cable de energía del tomacorriente de todo lo que esté conectado a la red coaxial, desconecte la entrada del satélite y las líneas del cable coaxial del receptor y, si está conectado, desenchufe su conexión Ethernet o de banda ancha. Estas acciones brindan una protección adicional contra daños causados por rayos o sobretensiones de la línea eléctrica.
- 29** Ajuste todas las conexiones del cable coaxial a mano únicamente. Si utiliza una llave inglesa, puede apretar demasiado las conexiones y dañar el equipo.

# Instrucciones importantes de seguridad (cont.)

## Cuidado Adecuado de Su Equipo

- Siempre manipule el aparato con cuidado. Los golpes y las vibración excesivas pueden dañarlo.
- Si el equipo está encendido y necesita moverlo, desenchúfelo y déjelo reposar durante al menos 30 segundos antes de moverlo.
- El uso de accesorios o anexos no recomendados por el fabricante del aparato anula la garantía limitada.
- No apile el aparato encima o por debajo de otros dispositivos electrónicos, ya que esto puede causar acumulación de calor y vibraciones.
- No exponga las baterías del control remoto a calor excesivo o fuego.
- En algunos televisores, la presencia de imágenes fijas durante largos períodos de tiempo puede causar que se impriman permanentemente en la pantalla. Consulte la guía del usuario de su TV para obtener información y saber si se trata de un problema de su televisor, qué restricciones de funcionamiento/visualización aplican para evitar este problema y la cobertura de la garantía de TV asociada.



**Nota para el instalador de la antena:** Este recordatorio se proporciona para indicarle al instalador de la antena la importancia del National Electrical Code® (NEC, Código Eléctrico Nacional) que proporciona guías para la unión y conexión a tierra adecuadas de las antenas y su cableado asociado.

## Advertencia de la Propuesta 65 de California



**ADVERTENCIA** – Este producto y los materiales de instalación pueden exponerlo a productos químicos incluyendo Bisfenol A y trióxido de antimonio, que de acuerdo al estado de California pueden causar cáncer, defectos de nacimiento u otros daños reproductivos.

Para obtener más información, visite [www.P65Warnings.ca.gov](http://www.P65Warnings.ca.gov).

# Garantía Limitada

Esta Garantía Limitada es un documento legal. Guárdalo en un lugar seguro. ¡Recuerde conservar su recibo para el servicio de garantía! Cualquier artículo que se devuelva sin una copia del comprobante de compra se considerará fuera de garantía.

## Lo Que Cubre la Garantía

Esta garantía se extiende únicamente al usuario original del equipo y se limita al precio de compra de cada pieza. DISH Network L.L.C. y sus empresas afiliadas ("DISH") emiten una garantía para este sistema contra defectos en materiales o mano de obra de la siguiente manera:

- **Mano de obra:** Durante un período de un (1) año a partir de la fecha original de compra, si DISH determina que el equipo es defectuoso sujeto a las limitaciones de esta garantía, será reemplazado sin cargo por la mano de obra. DISH garantiza cualquier trabajo realizado por defectos en materiales o mano de obra durante la parte restante del período de garantía original.
- **Piezas:** Durante un período de un (1) año a partir de la fecha original de compra, DISH suministrará, sin cargo alguno, piezas nuevas o remanufacturadas a cambio de las piezas que se determine que son defectuosas sujeto a las limitaciones de esta garantía. DISH garantiza cualquier pieza de repuesto por defectos en materiales o mano de obra durante la parte restante del período de garantía original. Nota: "Piezas" se refiere a los artículos incluidos en este paquete, que pueden incluir el montaje de la antena satelital de DISH, el receptor, el LNBF, el control remoto, la fuente de energía o las herramientas de montaje de DISH. No incluye otras piezas que se compran por separado.

## Lo Que la Garantía No Cubre

Esta garantía no cubre la instalación del sistema. Si corresponde, dicha instalación estará bajo garantía en virtud de un acuerdo de instalación independiente.

Esta garantía no cubre la formación del consumidor, la configuración física o el ajuste de ningún dispositivo electrónico de consumo, las baterías del control remoto, los problemas de recepción de la señal, la pérdida de uso del sistema o los cargos de programación no utilizados debido a un mal funcionamiento del sistema.

Esta garantía no cubre daños cosméticos, daños ocasionados por rayos, sobretensiones eléctricas o telefónicas, fugas de la batería, incendios, inundaciones u otros fenómenos de la naturaleza, accidentes, mal uso, abusos, reparaciones o alteraciones por otro que no sea el servicio de mantenimiento de fábrica autorizado, uso de accesorios no recomendados por el fabricante del receptor, negligencia, uso comercial o institucional, o mantenimiento inadecuado o descuidado.

Esta garantía no cubre el equipo vendido TAL COMO ESTÁ o CON TODAS LAS FALLAS, el envío y manipulación, remoción o reinstalación, daños en el envío si el equipo no fue embalado y enviado de la manera especificada, ni el equipo comprado, reparado u operado fuera de EE. UU. continental.

# Garantía Limitada (cont.)

## Limitaciones Legales

EL REEMPLAZO ESTIPULADO BAJO ESTA GARANTÍA ES SU ÚNICA SOLUCIÓN. DISH NETWORK NO SE RESPONSABILIZA POR NINGÚN DAÑO INCIDENTAL O INDIRECTO, POR EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIER GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA EN ESTE SISTEMA, NI POR NINGÚN DAÑO INCIDENTAL O INDIRECTO QUE RESULTE DEL USO, O INCAPACIDAD DE USO, ESTE SISTEMA. ALGUNOS ESTADOS PUEDEN LIMITAR O EXCLUIR LA LIMITACIÓN ANTERIOR, POR LO QUE LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN ANTERIOR PUEDE QUE NO LE APLIQUE A USTED. EXCEPTO EN LA MEDIDA QUE LO PROHÍBAN LAS LEYES APLICABLES, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA LA RESPONSABILIDAD DE DISH NETWORK, EN CASO QUE LA TUVIERA, EXCEDERÁ EL PRECIO DE COMPRA PAGADO POR ESTE SISTEMA. CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIDAD O IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR EN ESTE SISTEMA SE LIMITA DURANTE EL PERÍODO DE ESTA GARANTÍA. ALGUNOS ESTADOS NO PERMITEN LIMITACIONES SOBRE EL TIEMPO DE DURACIÓN DE UNA GARANTÍA LEGAL O IMPLÍCITA, POR LO QUE LA LIMITACIÓN ANTERIOR PUEDE NO LE APLIQUE A USTED. DISH NETWORK SE RESERVA EL DERECHO DE NEGARSE A RESPETAR ESTA GARANTÍA, SI DISH NETWORK DETERMINA QUE CUALQUIERA DE LAS EXCEPCIONES ANTERIORES HAYA CAUSADO QUE ESTE SISTEMA NO OPERE DE LA MANERA CORRECTA. ESTA GARANTÍA SERÁ NULA SI CUALQUIER MARCA DE IDENTIFICACIÓN APLICADA POR LA FÁBRICA, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LOS NÚMEROS DE ACCESO CONDICIONAL O SERIAL, HA SIDO ALTERADA O ELIMINADA. ASIMISMO ESTA GARANTÍA SERÁ NULA SI EL RECEPTOR HA SIDO ABIERTO POR UNA PERSONA NO AUTORIZADA.

## Si necesita ayuda:

1. Llame al Centro de Servicio al Cliente al 1-888-599-DISH (3474). Tenga lista la fecha de compra y ya sea el número de cuenta de cliente, el número de acceso condicional del receptor o el número de modelo del receptor. Acceda a la pantalla de Info de Sistema para encontrar estos números.
2. Un representante de Servicio al Cliente le ayudará. Si el representante determina que debe devolver cualquier equipo, se le indicará que llame a un representante de Autorización de devoluciones. Antes de enviar cualquier equipo, debe hablar con un representante de Autorización de devoluciones y debe obtener un número de Autorización de devoluciones (Return Authorization, RA).
3. Se le brindará la dirección apropiada a la que debe enviar su equipo. Ya sea que esté bajo garantía o no, usted será responsable del costo de envío al devolver el equipo defectuoso. Para un servicio más rápido, consulte el Programa Cambio Avanzado en la siguiente página.
4. El equipo devuelto debe estar embalado correctamente, ya sea que utilice los materiales de envío originales o el embalaje en el que se envía el equipo de reemplazo. Incluya una copia del recibo. Cualquier artículo que se devuelva sin una copia del comprobante de compra se considerará fuera de garantía. Siga las instrucciones proporcionadas por el representante de servicio al cliente.
5. Escriba el número de RA en caracteres grandes y claramente visibles en el exterior de la caja de envío que utilizará para devolver el equipo. Para evitar confusiones y malentendidos, los envíos que no tengan un número de RA claramente visible en el exterior de la caja se le devolverán y usted deberá afrontar los costos.

# Programas de Cambio de DISH

DISH ofrece dos opciones, si necesita reemplazar su equipo receptor de satélite o sus accesorios.

## Programa Cambio Avanzado

El Programa de Cambio Avanzado permite que se le envíe inmediatamente un equipo de reemplazo (dependiendo de dónde viva, podría tomar de tres a cinco días hábiles). Junto con el equipo de reemplazo, recibirá una etiqueta de envío prepagada e instrucciones para devolver el equipo defectuoso. El cargo de envío, por recibir un equipo de reemplazo y devolver el equipo defectuoso es una tarifa única basada en las tarifas competitivas de envío masivo de DISH (pueden aplicar cargos adicionales fuera de EE. UU. continental). Este cargo se cargará a su cuenta o a su tarjeta de crédito válida. Si no envía el equipo defectuoso a DISH dentro de los diez días posteriores a la recepción del reemplazo, se cargará a su cuenta o tarjeta de crédito el precio de mercado del reemplazo. Si devuelve el equipo defectuoso dentro de los diez días, recibirá un reembolso completo, menos un cargo administrativo.

Si su equipo está fuera de garantía y puede ser reparado, se cargará a su cuenta o tarjeta de crédito el cargo de reparación estándar para el reemplazo. Si se encuentran daños en el equipo defectuoso y DISH determina a su entera discreción que han anulado la garantía o hacen que el equipo no sea reparable, se cargará a su cuenta o tarjeta de crédito el precio de mercado del reemplazo.

## Programa de Cambio Posterior al Recibo

más rápido, cuando recibamos su equipo se le enviará un reemplazo. Su equipo original no estará disponible para su devolución.

Si el equipo defectuoso está cubierto por esta garantía, se le enviará un reemplazo sin costos adicionales (pueden aplicar cargos adicionales fuera de EE. UU. continental).

Si su equipo no está cubierto por la garantía y puede ser reparado, se cargará a su cuenta de o tarjeta de crédito el cargo de reparación estándar para el reemplazo. Si se encuentran daños en el equipo defectuoso y DISH determina a su entera discreción que han anulado la garantía o hacen que el equipo no sea reparable, se cargará a su cuenta de facturación o tarjeta de crédito el precio de mercado del reemplazo.

## Garantía de los Accesorios

Un accesorio es cualquier equipo de la marca DISH que muestre el logotipo DISH, excluyendo el receptor, los cables y conexiones y los componentes no mecánicos. La garantía de un año entra en vigor tras la activación del sistema de DISH o en la fecha de compra, si se compra por separado. Se requiere un comprobante de compra para verificar la fecha de compra. Si la garantía de un accesorio venció, no se proporcionará ningún cambio. Usted puede comprar accesorios de reemplazo a DISH o su minorista local.

# Acuerdo para clientes residenciales

Para ver este Acuerdo para clientes residenciales (este "Acuerdo") en español, por favor visite [dish.com/legal](http://dish.com/legal) o llámenos al 800-333-DISH (800-333-3474) y le enviaremos una copia. Para ver este acuerdo en español por favor visite [dish.com/legal](http://dish.com/legal) o llame al 888-599-DISH (888-599-3474) y le enviaremos una copia.

## 2. INFORMACIÓN DE CONTACTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE DISH

DISH estará encantado de responder cualquier pregunta que pueda tener (incluidas las preguntas relacionadas a la facturación, instalación, equipos y servicios) y de brindarle soporte técnico y otra asistencia al cliente. Puede comunicarse con nosotros durante las 24 horas del día, todos los días del año:

**Número de teléfono:** 1-800-333-DISH (1-800-333-3474)

**Dirección de correo electrónico de Servicio**

**al Cliente:** [care@dish.com](mailto:care@dish.com)

**Dirección postal de Servicio General al Cliente:**  
DISH NETWORK L.L.C.  
CUSTOMER SERVICE CENTER  
P.O. BOX 9033  
LITTLETON, CO 80160-9033

**Dirección del Aviso de resolución de disputas legales:**

DISH NETWORK L.L.C.  
ATTN: DISPUTE RESOLUTION  
P.O. BOX 9040  
LITTLETON, CO 80120-9040

**Sitio web:** [dish.com](http://dish.com)

No se comunique con nosotros a la dirección a la que envía sus pagos, ya que la misma es la dirección del centro de procesamiento de pagos operado por una tercera parte. Debe enviar todos los Avisos de resolución de disputas (según lo definido en la Sección 12(C)) y cualquier aviso de elección para optar por excluirse de la Sección 12, a la dirección del Aviso de resolución de disputas legales indicada más arriba.

## 2. ALCANCE DE ESTE ACUERDO

Para efectos de cualquier acuerdo aplicable a las promociones y planes bajo los cuales usted recibe Servicios (según se define más abajo) y/o Equipos (según se define más abajo) por parte de DISH (cada uno, un "Acuerdo de promoción") y este Acuerdo: (i) "usted" y "su" se refieren a usted, suscriptor de DISH; y (ii) "DISH", "nosotros", "nos" y "nuestro" se refieren a DISH Network L.L.C. (anteriormente conocido como EchoStar Satellite L.L.C.) o, cuando corresponda bajo circunstancias particulares, representantes de facturación externos.

# Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

ESTE ACUERDO, JUNTO CON SU ACUERDO DE PROMOCIÓN APPLICABLE, ESTABLECEN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES EN VIRTUD DE LOS CUALES DISH LE BRINDARÁ SERVICIOS Y EQUIPOS. ESTE ACUERDO TENDRÁ VIGENCIA HASTA QUE LO CAMBIEMOS. USTED RECONOCE Y ACUERDA QUE NOSOTROS PODEMOS CAMBIAR TODO, O UNA PARTE DE ESTE ACUERDO EN CUALQUIER MOMENTO Y OCASIONALMENTE, BRINDÁNDOLE AVISO (QUE INCLUYE SIN LIMITACIÓN, AL PUBLICAR EL ACUERDO MODIFICADO EN DISH.COM/LEGAL O EN OTRO SITIO WEB) Y, PARA EVITAR DUDAS, TAL ACUERDO MODIFICADO TENDRÁ VIGENCIA EN FORMA INMEDIATA DESPUÉS DE DARLE AVISO.

## 3. SU ACEPTACIÓN DE ESTE ACUERDO

EN EL CASO QUE USTED SEA UN CLIENTE NUEVO DE DISH, ENTONCES LA ACTIVACIÓN DE UNA CUENTA DE DISH O EL RECIBO DE SERVICIOS O EQUIPOS CONSTITUIRÁ SU ACEPTACIÓN DEL PRESENTE ACUERDO. EN EL CASO QUE USTED SEA UN CLIENTE EXISTENTE DE DISH, ENTONCES LA CONTINUA RECEPCIÓN DE SERVICIOS O EQUIPOS, SEGUITO POR EL AVISO SOBRE UN CAMBIO EN ESTE ACUERDO, CONSTITUIRÁ SU ACEPTACIÓN DEL MISMO. EXCEPTO SEGÚN SE INDIQUE DE OTRA FORMA EN LA SECCIÓN 4(H) Y EN LA SECCIÓN 12, EN EL CASO QUE USTED SEA UN CLIENTE EXISTENTE DE DISH Y NO DESEE ACEPTAR ACUERDO MODIFICADO ALGUNO, ENTONCES DEBE ENVIARNOS UN AVISO DE INMEDIATO A LA DIRECCIÓN DEL AVISO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS LEGALES Y NOSOTROS, A NUESTRA ENTERA DISCRECIÓN, DESCONECTAREMOS SUS SERVICIOS O LE PERMITIREMOS CONTINUAR RECIBIENDO LOS MISMOS CONFORME A LA VERSIÓN ANTERIOR DE ESTE ACUERDO.

SUJETO A CIERTAS EXCEPCIONES INDICADAS EN EL PRESENTE, ESTE ACUERDO EXIGE EL USO DE UN PROCESO ARBITRAL OBLIGATORIO Y VINCULANTE CON BASE INDIVIDUAL PARA RESOLVER DISPUTAS (SEGÚN SE DEFINE DICHO TÉRMINO EN LA SECCIÓN 12(B)), EN VEZ DE HACERLO, ENTRE OTRAS COSAS, MEDIANTE JUICIOS POR JURADO O DEMANDAS COLECTIVAS (VEA LA SECCIÓN 12).

## 4. SERVICIOS

**A. Definición de Servicios.** “Servicios” se refiere a todo video, audio, dato, Internet, servicios interactivos y otros servicios de programación, así como cualquier otro servicio actualmente disponible, o por disponerse en el futuro, de DISH (ya sea a través de suscripción, pago por evento u otro).

**B. Niveles de programación mínimos.** En el caso que su Acuerdo de promoción aplicable requiera una programación mínima, entonces usted debe suscribirse a dicha programación. De otra forma, debe suscribirse a uno (1) o más de los siguientes paquetes de programación: (i) Paquete de bienvenida, DishLATINO Básico, DISH América u otro paquete de programación aprobado por DISH; o (ii) un paquete internacional aprobado por DISH, además de uno de los siguientes: Paquete básico internacional o Paquete básico chino. Nosotros podemos cambiar tales requisitos de programación mínimos sin aviso, en cualquier momento y ocasionalmente. En el caso que usted se suscriba a Racetrack TV pero que no se suscriba a la programación mínima aplicable, entonces aplicará una Tarifa de acceso a los servicios (indicada en el Anexo 1 adjunto al presente e incorporado por referencia).

## Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

**C. Restricciones de programación.** Ciertos servicios (que incluyen sin limitación, algunos Servicios de suscripción, eventos deportivos y Servicios de transmisión en cadena) pueden ser bloqueados de su área de visión sin aviso, en cualquier momento y ocasionalmente. En el caso que usted eluda o intente eludir cualquier bloqueo, entonces puede quedar sujeto a una acción legal. En el caso que usted reciba Servicios en una ubicación de apuestas, entonces no es elegible para recibir ciertos canales (que incluyen sin limitación, Racetrack TV). Solo puede ordenar o recibir servicios de programación para adultos en ciertas áreas geográficas y si usted tiene por lo menos dieciocho (18) años de edad o la mayoría de edad aplicable en el lugar donde reside

**D. Cambio en su selección de programación.** En el caso que usted elija cambiar su selección de programación, entonces debe notificárnoslo y cumplir con todos los términos y condiciones especificados en este Acuerdo, así como en su Acuerdo de promoción aplicable (que incluyen sin limitación, aquellos términos y condiciones que pueden evitar que realice tales cambios bajo ciertas circunstancias). Puede aplicar una Tarifa por cambio de programación (según lo indicado en el Anexo 1) a dichos cambios.

**E. Solicitud de servicios Pay-Per-View (pago por evento).** Usted puede solicitarle a DISH los Servicios de pago por evento al llamar a 877-DISH-PPV (877-347-4778) y al usar nuestro sistema automatizado, en [dish.com/orderppv](http://dish.com/orderppv) o en vivo con un representante de servicio al cliente. Excepto se indique de otra forma más abajo, siempre que su receptor esté debidamente conectado a una línea telefónica fija o a una red de banda ancha residencial, entonces también puede utilizar su control remoto y guía de programación en pantalla para solicitar Servicios de pay-per-view a través de su televisor. En el caso que usted reciba Servicios y/o Equipos según un Acuerdo de promoción que le exija pagar todos los Servicios y/o Equipos en su totalidad antes de recibirlos (cada una, una "Promoción de prepago"), entonces solo podrá solicitar Servicios de pay-per-view llamando al 877-DISH-PPV (877-347-4778).

**F. Acceso a Internet a través de su receptor.** Algunos de nuestros receptores pueden utilizarse para acceder a aplicaciones, sitios web y para obtener información de terceras partes a través de Internet. DISH no tiene control alguno sobre tales aplicaciones, sitios web o información de terceras partes, y nosotros no realizamos declaración, garantía o seguridad alguna sobre la disponibilidad del contenido de tales aplicaciones, sitios web o información de terceras partes, que incluyen sin limitación: (i) su exactitud, disponibilidad, secuencia, integridad, puntualidad, cumplimiento de los derechos de autor, legalidad, contenido, validez o calidad; o (ii) si el acceder a ellos puede dar como resultado la exhibición de contenido no intencionado, inapropiado u ofensivo. Nosotros podemos cambiar, limitar, suspender, desconectar y/o eliminar su capacidad de acceso a Internet utilizando su receptor sin aviso, en cualquier momento y ocasionalmente. Nosotros también podemos limitar o restringir las aplicaciones, sitios web y/o información a la que pueda tener acceso a través de Internet utilizando su receptor sin aviso, en cualquier momento y ocasionalmente.

**G. Únicamente para proyección privada, no comercial.** Nosotros le brindamos Servicios exclusivamente para (i) proyección, uso y deleite privado, no comercial, para usted, los miembros de

## Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

su hogar o sus invitados y (ii) cualquier otra forma de proyección permitida por el "uso justo" u otras disposiciones aplicables de las leyes de derecho de autor de EE. UU. o por los acuerdos de DISH con terceras partes. Usted acepta que ninguno de los Servicios provistos pueden ser utilizados para proyección pública o comercial. En el caso que usted utilice los Servicios para proyección pública o comercial, entonces y sin limitación de nuestros derechos por ley, en equidad, bajo contrato (que incluyen sin limitación, este Acuerdo y su Acuerdo de promoción aplicable) o de otra forma (todos los cuales se reservan expresamente en el presente): (1) podemos desconectar sus Servicios sin aviso y en cualquier momento; y (2) además de otros precios, tarifas y cargos aplicables, usted acepta pagarnos la diferencia entre el precio realmente pagado por los Servicios y el precio total, sin descuento, aplicable que DISH cobra por proyección pública o comercial de los Servicios.

**H. Cambios en los servicios, características y funcionalidades ofrecidas.** A menos que esté prohibido por la ley aplicable, nosotros tenemos el derecho de añadir, borrar, reordenar, alterar, cambiar y/o eliminar, sin aviso, en cualquier momento y ocasionalmente (que incluye sin limitación, durante cualquier periodo comprometido que usted haya aceptado): (i) cualquier y todo precio, tarifa y/o cargo; y/o (ii) paquetes, programación, proveedores de programación, servicios ofrecidos por proveedores, software, aplicaciones, características y/o funcionalidades. En el caso de añadir, alterar y/o cambiar los precios, tarifas y/o cargos, usted acepta pagar dichos precios, tarifas y/o cargos añadidos, alterados y/o cambiados. En el caso de añadir, borrar, reordenar, alterar, cambiar y/o eliminar cualquier paquete, programación, proveedores de programación, servicios ofrecidos por proveedores, software, aplicaciones, características y/o funcionalidades, usted reconoce y acepta que nosotros no tenemos la obligación de reemplazarlos o complementarlos. Usted reconoce y acepta además que no tiene derecho a crédito, reembolso y reducción alguna del precio, así como a ninguna otra forma de compensación debido a tal añadidura, supresión, reordenamiento, alteración, cambio y/o eliminación. Usted reconoce y acepta además que tales añadiduras, supresiones, reordenamientos, alteraciones, cambios y/o eliminaciones no son un acto discrecional de DISH si es que se deben, en totalidad o en parte, a la terminación, suspensión o expiración del derecho legal de DISH de ofrecer tales paquetes, programación, proveedores de programación, servicios ofrecidos por proveedores, software, aplicaciones, características o funcionalidades.

**I. Ofertas y artículos en promoción.** En el caso que una tercera parte, por ejemplo un minorista, integrador u operador privado de cable independiente de DISH, le haya ofrecido una oferta o un artículo promocional en relación a su suscripción a los Servicios y dicha oferta o artículo promocional no sea ofrecida por indicación de DISH, entonces tal tercera parte será totalmente responsable de cumplir con dicha oferta de promoción o de proveer dicho artículo en promoción, y DISH no tendrá responsabilidad alguna sobre tal cumplimiento.

## 5. POLÍTICAS DE FACTURACIÓN; PAGO DE SERVICIOS; CARGOS

**A. Pagos.** Usted acepta pagar todos los precios, tarifas y/o cargos facturados por los Servicios, así como también todos los impuestos gravados en la actualidad o que puedan gravarse en el futuro

## Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

en relación a cualquiera de los Servicios que reciba de nosotros. Usted reconoce y acepta que tales precios, tarifas y/o cargos pueden incluir sin limitación, el reembolso de cargos por ciertos impuestos y/o tarifas gubernamentales impuestas sobre DISH y/o una o más de sus afiliadas. A menos que usted prepague todos los Servicios como cliente de Promoción de prepago, le facturaremos mensualmente por adelantado la mayoría de los Servicios y otros, por mes vencido (que incluyen sin limitación, pago por evento solicitado por usted o cualquiera que utilice su Equipo). En el caso que usted sea cliente de una Promoción de prepago, entonces se le facturará mensualmente y deberá realizar todos los pagos en la fecha indicada en su factura, o antes, a fin de continuar recibiendo los Servicios; también deberá prepagar todos sus otros Servicios (que incluyen sin limitación, pago por evento solicitado por usted o cualquiera que utilice su equipo. Para evitar dudas, usted es responsable y acepta pagar todos los precios, tarifas y cargos por los Servicios de pago por evento solicitados por cualquiera que utilice su Equipo, aun cuando usted no haya autorizado a dicha persona hacerlo.

**B. Políticas de facturación.** Sus facturas indicarán el monto total adeudado, la fecha de vencimiento, los pagos, créditos, reembolsos, compras, precios, tarifas y cargos en su cuenta. Puede enviar su pago por correo postal, a través de nuestro sitio web o mediante nuestro programa de pago automático, al llamar a un representante de servicio al cliente de DISH o por cualquier otro medio que podamos designar ocasionalmente. Los pagos parciales se aplicarán en primer término a la factura con mayor atraso que esté pendiente de pago. Debe efectuar su pago independientemente de que reciba o no su factura. No nos responsabilizamos por la correspondencia no entregada. En el caso que envíe cheques o giros postales marcados con una leyenda como "pago total", podemos aceptarlos sin renunciar a ninguno de nuestros derechos (que incluyen sin limitación, nuestro derecho de cobrar cualquier otro monto que nos adeude), no obstante su caracterización de tal pago. DISH no otorga crédito a sus clientes y la Tarifa por pago atrasado (según se describe en el Anexo 1 no representa intereses, cargos por servicio de crédito ni cargos financieros. En determinadas circunstancias pueden aplicar ciertos precios, tarifas y/o cargos a su pago de los Servicios y/o Equipos (que incluyen, sin limitación, aquellos establecidos en el Anexo 1).

**C. Autopago electrónico.** En el caso que usted acepte una promoción que requiera su inscripción para la facturación digital y pago automático (conocido, desde el 1 de marzo de 2016, como Autopago electrónico y cualquier otro nombre por el cual dicha promoción o promociones similares puedan conocerse en el futuro) y usted no cumple con mantener la facturación digital y pago automático, entonces puede perder los beneficios promocionales relacionados a tal promoción.

**D. Modificación de los plazos de pago.** En el caso que su cuenta presente atrasos en más de una (1) ocasión, entonces podemos exigirle en cualquier momento el pago de todos los Servicios y Equipos antes de recibirlos, y se considerará que usted está recibiendo su Servicio en virtud de una Promoción de prepago, en cuyo caso aplicarán todos los términos y condiciones correspondientes a dicha Promoción de prepago.

**E. Reconexión de los servicios.** En el caso que usted no pague el total de la factura a su vencimiento o si en algún momento incumple, descuida o se rehúsa a realizar el pago de sus Servicios o cualquier

# Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

otro pago según este Acuerdo o su Acuerdo de promoción aplicable en las condiciones y fecha de vencimiento, entonces nosotros podemos desconectar sus Servicios en cualquier momento y sin aviso, y en ese caso estaremos totalmente exentos de cualquier y toda responsabilidad u obligación según este Acuerdo y su Acuerdo de promoción aplicable. En el caso que sus Servicios sean desconectados por falta de pago o cualquier otra razón, entonces antes de reconectarlos, DISH puede exigirle que pague, y usted acepta pagar: (i) todos los precios, tarifas y cargos adeudados; (ii) todos los precios, tarifas y cargos pendientes de pago acumulados hasta la fecha de tal desconexión; y (iii) un depósito equivalente al mínimo de un mes de los precios, tarifas y cargos por los Servicios y otros servicios que haya recibido antes de la desconexión. En el caso que sus Servicios sean desconectados por falta de pago o cualquier otra razón, entonces, aún si usted paga para la reconexión de su Servicio, ya no será elegible para recibir crédito, reembolso o reducción alguna de precio, ni cualquier otra forma de compensación, que incluye sin limitación, cualquier crédito, reembolso o reducción de precio restante, ni cualquier otra forma de compensación para la cual habría sido elegible si sus Servicios no hubieran sido desconectados. A menos que sea requerido por la ley aplicable, los depósitos no se separarán del resto de los fondos y no ganarán ni acumularán intereses. Los precios de promoción son válidos únicamente al momento de la instalación.

**F. Errores de facturación.** Usted debe pagar todos los precios, tarifas y cargos indicados en cualquier factura a su vencimiento o, entre otras cosas, estará sujeto a la Tarifa por pago atrasado (según lo indicado en el Anexo 1). Todos los pagos por Servicios deben realizarse directamente a nosotros, a menos que lo autoricemos de otra forma. DISH no tendrá obligación alguna de ofrecer Servicios por los cuales el pago se realice a una tercera parte, a menos que acordemos lo contrario.

**G. Términos de pago del representante de facturación.** En el caso que autoricemos a un representante de facturación externo (que incluye sin limitación, una compañía de teléfonos) para que le facture por los Servicios y/o Equipos, entonces pueden aplicar términos, condiciones, precios, tarifas y cargos de pago y facturación adicionales.

**H. Tarifa por terminación anticipada.** Dependiendo de su Acuerdo de promoción aplicable, usted puede incurrir en precios, tarifas y/o cargos en caso de que se cancelen o desconecten sus Servicios antes del vencimiento de un período comprometido o por reducir su programación por debajo del requisito de programación mínima aplicable durante un período comprometido (cada uno, una "Tarifa por terminación anticipada"). Por favor consulte su Acuerdo de promoción aplicable para obtener detalles sobre cualquier Tarifa por terminación anticipada que pueda aplicar. A pesar de su plazo de compromiso, DISH no le cobrará una multa por cancelación anticipada si desconecta su servicio DISH dentro de las 24 horas de haber aceptado los términos y condiciones de este acuerdo.

## 6. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

**A. Continuación de los servicios.** Su suscripción a los Servicios continuará automáticamente a menos y hasta que usted los cancele, o hasta que nosotros desconectemos sus Servicios, en cada caso, según lo estipulado en este Acuerdo o en su Acuerdo de promoción aplicable.

## Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

**B. Políticas de cancelación.** Puede cancelar sus Servicios por cualquier razón o sin razón aparente en cualquier momento (que incluye, sin limitación, durante cualquier periodo comprometido el cual usted haya acordado) notificándonos la cancelación al número de teléfono, la dirección de correo electrónico de servicio al cliente o la dirección postal de servicio general al cliente indicados en la Sección 1. En caso de cancelar sus Servicios, entonces puede estar sujeto a ciertos precios, tarifas y/o cargos (que incluyen sin limitación, una Tarifa por terminación anticipada) y usted continuará teniendo obligaciones con respecto a la devolución del Equipo y ciertas otras obligaciones según lo indicado en este Acuerdo y en su Acuerdo de promoción aplicable. Cualquier cancelación será efectiva en la fecha en la que DISH reciba aviso, el cual haya sido provisto según este Acuerdo.

**C. Desconexión de los servicios.** DISH desconectará sus Servicios si determina que: (i) usted no cumplió con pagar la totalidad de cualquier factura a su vencimiento; (ii) usted ha recibido Servicios o parte de los mismos sin pagar por ellos, ya sea a través de robo, piratería u otro; (iii) usted sobrecargó el Equipo alquilado por nosotros según su Acuerdo de promoción aplicable; (el "Equipo alquilado"); (iv) usted cedió o intentó ceder cualquiera de sus derechos, deberes u obligaciones en virtud de este Acuerdo o de cualquier Acuerdo de promoción aplicable; (v) usted recibió Servicios a través de un representante de facturación externo y se volvió inelegible para recibir los servicios aplicables brindados por dicho representante de facturación externo; (vi) usted se declaró en bancarrota o se iniciaron los procedimientos de bancarrota en su contra; (vii) usted de otra forma, violó los términos y condiciones de este Acuerdo o su Acuerdo de promoción aplicable; (viii) usted acosó, maltrató, amenazó o intimidó a los empleados, agentes, contratistas o subcontratistas de DISH; o (ix) llamó innecesariamente y/o excesivamente a DISH. Además, DISH puede desconectar sus Servicios en cualquier momento (que incluye sin limitación, durante cualquier periodo comprometido el cual usted haya acordado) por cualquier otra razón o sin razón aparente, salvo en la medida prohibida por la ley.

**D. No se ofrecerá crédito, reembolso, reducción de precio u otra forma de compensación.** En el caso que sus Servicios sean cancelados o descontinuados por cualquier razón o sin razón aparente, entonces deberá pagar todos los saldos no facturados y los saldos facturados pendientes de pago. Los precios, tarifas y cargos, una vez cargados a su cuenta, son no reembolsables y no se ofrecerá crédito, reembolso, reducción de precio o cualquier otra forma de compensación en relación a la cancelación o desconexión de los Servicios. En el caso que usted haya recibido precios, tarifas o cargos con descuento en relación a una promoción y usted cancele sus Servicios o nosotros los desconectemos antes del vencimiento de tal promoción, entonces no tendrá derecho a crédito, reembolso, reducción de precio y ninguna otra forma de compensación alguna por las partes no utilizadas de tales precios, tarifas o cargos con descuento.

## 7. EQUIPO

**A. Equipo.** A fin de recibir los Servicios, usted debe comprar o alquilar ciertos equipos de recepción que consisten principalmente en un(os) receptor(es) satelital(es) compatible(s) con DISH y su(s) tarjeta(s) inteligente(s) correspondiente(s), control(es) remoto(s), antena(s) satelital(es) y alimentador(es) de convertidor(es) de bloque de bajo ruido con alimentador(es) integrado(s) (LNB) (colectivamente "Equipos").

## Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

**B. Sintonizadores y receptores adicionales.** Es posible que le permitamos tener receptores adicionales en su cuenta. En el caso que lo permitamos, cada receptor adicional tendrá autorización para recibir los mismos Servicios que su receptor inicial, sujeto a las limitaciones de su televisor y sus Equipos. Todos sus receptores deben estar ubicados en la misma residencia y deberán estar conectados continuamente a la misma línea telefónica fija y/o red de banda ancha residencial (con la excepción de receptores conectados a antenas portátiles ofrecidos por DISH, como Tailgater). En el caso que usted desee tener receptores en dos (2) o más ubicaciones residenciales, entonces deberá abrir una cuenta aparte para cada ubicación. Usted no puede usar, directa ni indirectamente, una sola cuenta para autorizar los Servicios en múltiples receptores que no se estén ubicados en la misma residencia y que no estén conectados a la misma línea telefónica fija y/o red de banda ancha residencial. En el caso que determinemos que usted ha utilizado una sola cuenta para efectos de autorizar los Servicios de múltiples receptores que no estén ubicados en la misma residencia y conectados a la misma línea telefónica fija y/o red de banda ancha residencial, entonces nosotros podemos desconectar sus Servicios sin aviso, en cualquier momento y, además de todos los otros precios, tarifas y cargos aplicables, usted acepta pagarnos la diferencia entre los montos efectivamente recibidos por nosotros y el precio total, sin descuento aplicable que DISH habría cobrado por los Servicios autorizados para cada receptor por la cantidad correspondiente de cuentas aparte.

**C. Tarjetas inteligentes.** Los receptores están equipados con una tarjeta de acceso condicional ("tarjeta inteligente"), la cual se inserta en una ranura o de otra forma está instalada en dicho receptor. No todos los receptores con ranura para tarjeta inteligente requieren una para tener la autorización correspondiente. Las tarjetas inteligentes se mantienen de propiedad de DISH en todo momento y deben devolverse a la cancelación o desconexión de sus Servicios, o antes, a nuestra solicitud. Las tarjetas inteligentes no son transferibles. Su tarjeta inteligente solo funcionará en el receptor al que haya sido asignada por DISH. En el caso que usted le informe a nuestro centro de servicio al cliente que su tarjeta inteligente es defectuosa o que se ha perdido, dañado o ha sido robada, entonces la reemplazaremos, a menos que exista evidencia de manipulación o modificación no autorizada; en cuyas circunstancias se aplicará una Tarifa por reemplazo de tarjeta inteligente (según lo indicado en el Anexo 1). Además, a fin de minimizar el tiempo de inactividad de su Equipo, DISH le enviará, a su solicitud, un reemplazo de la tarjeta inteligente mediante un servicio de entrega de un día, en cuyo caso aplicará una Tarifa por entrega de un día (según lo indicado en el Anexo 1).

**D. DVR.** La funcionalidad de grabación de video digital ("DVR" de DISH le permite grabar programación en formato digital. Los tiempos totales de grabación disponibles varían según el receptor y la naturaleza de los programas que se graben. DISH no garantiza el acceso a la grabación de algún programa en particular, ni que dicha programación no se borre de su DVR. Algunos de los programas están sujetos a los derechos de autor de los terceros que los proveen, están protegidos por las leyes de derecho de autor y otras leyes aplicables, y no pueden ser reproducidas, publicadas, retransmitidas, adaptadas ni redistribuidas sin el permiso por escrito del tercero que los provee (excepto según lo permitido por el "uso justo" u otras disposiciones aplicables de las leyes de derecho de autor de EE.UU.) o por los acuerdos de DISH con tales terceras partes.

## Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

**E. Conexión telefónica/de banda ancha.** Para optimizar la operación de su Equipo, debe conectar continuamente cada receptor en su cuenta a la misma línea telefónica fija o red de banda ancha residencial. El no cumplir con conectar cada receptor a la misma línea telefónica fija y/o red de banda ancha residencial puede dar como resultado la interrupción o desconexión de los Servicios. Nosotros podemos cobrarle una Tarifa de conexión al receptor del segundo televisor (según lo indicado en el Anexo 1 por cada receptor que no esté conectado a una línea telefónica fija y/o red de banda ancha residencial).

**F. Modificaciones en el receptor.** DISH puede, sin aviso, en cualquier momento y ocasionalmente, a través de descargas periódicas o por otros medios, añadir, borrar, reordenar, alterar, cambiar y/o eliminar software, aplicaciones, características y/o funcionalidades en (o a los que tiene acceso o recibe a través de) sus receptores; brindar información y contenido a los productos con funcionalidad de DVR; almacenar y eliminar información y contenidos en los discos duros de productos con funcionalidad de DVR; y enviar medidas de contador electrónico a sus receptores sin aviso, en cualquier momento y ocasionalmente (que incluye sin limitación, durante cualquier periodo comprometido el cual usted haya acordado). DISH realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para programar estas descargas (o por otros medios) para minimizar la interferencia o la interrupción de sus Servicios, pero usted reconoce y acuerda que DISH no tendrá responsabilidad alguna por la interrupción de los Servicios que surjan o se relacionen a dichas descargas (u otros medios). DISH puede, sin aviso, en cualquier momento y ocasionalmente, interrumpir el soporte de uno o más modelos de receptor. En el caso de añadidura, supresión, reordenamiento, alteración, cambio y/o eliminación del software, aplicaciones, características y/o funcionalidades de un receptor o el cese de soporte a su modelo de receptor, entonces usted reconoce y acuerda además que no tiene derecho a crédito, reembolso, reducción de precio o cualquier otra forma de compensación alguna debido a tal añadidura, supresión, reordenamiento, alteración, cambio y/o eliminación.

**G. Software y componentes de propiedad exclusiva.** Los receptores y las tarjetas inteligentes contienen componentes y software que son de propiedad exclusiva de DISH y de sus licenciantes. Usted acepta que no tratará de aplicar ingeniería inversa, decodificar, desarmar, manipular o modificar software o hardware alguno contenido en los receptores o tarjetas inteligentes. Tales acciones están estrictamente prohibidas y pueden dar como resultado la desconexión de sus Servicios y/o acciones legales.

**H. Licencia del software.** Sujeto a los términos y condiciones de este Acuerdo y su Acuerdo de promoción aplicable, usted tiene licencia para utilizar el software proporcionado en su receptor, según sea actualizado por DISH, sus licenciantes y/o proveedores, sin aviso, en cualquier momento y ocasionalmente, únicamente en forma de código ejecutable, exclusivamente junto con la operación lícita del receptor que compró o alquiló, y solamente para los efectos permitidos según este Acuerdo y en su Acuerdo de promoción aplicable. Usted no puede copiar, modificar o transferir software alguno en su receptor o copia alguna del mismo, en su totalidad o en parte. Usted no puede aplicar ingeniería inversa, desarmar, decodificar o traducir dicho software, o de otra forma intentar derivar su código

# Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

fuente, excepto en la medida permitida bajo las leyes aplicables. Usted no puede alquilar, rentar, cargar, revender con fines de lucro o distribuir el software proporcionado en su receptor, o ninguna parte del mismo. Dicho software se otorga bajo licencia, no se vende, para que usted lo utilice bajo los términos y condiciones de esta licencia, y DISH, sus licenciantes y proveedores se reservan todos los derechos que no le hayan sido expresamente otorgados. Excepto lo indicado más arriba, esta licencia no le otorga derecho alguno de propiedad intelectual sobre el software provisto en su receptor. Todo intento de transferir cualquiera de los derechos, deberes y obligaciones surgidos en virtud de esta licencia será nulo y sin efecto. En el caso que usted incumpla con alguno de los términos o condiciones de esta licencia, esta terminará automáticamente.

**I. Equipo robado.** En el caso que alguno de sus Equipos sea robado o de otra forma retirado de sus instalaciones sin su autorización, usted debe notificarlo de inmediato a nuestro centro de servicio al cliente, por teléfono o por escrito (al número de teléfono, dirección de correo electrónico de servicio al cliente o a la dirección postal de servicio general al cliente indicada en la Sección 1), a más tardar en un plazo de tres (3) días hábiles de ocurrido dicho robo o retiro, para evitar la responsabilidad de pago por el uso no autorizado de su Equipo. Usted no será responsable del uso no autorizado del Equipo que se produzca después de recibida su notificación.

## 8. EQUIPO ALQUILADO

**A. Términos del arrendamiento.** Podremos dar en alquiler ciertos Equipos a los suscriptores. A menos que se especifique de otra forma en este Acuerdo o en su Acuerdo de promoción aplicable, el Equipo alquilado será de propiedad única y exclusiva de DISH y nosotros podemos, sin aviso, en cualquier momento y ocasionalmente, reemplazarlo con Equipo nuevo o reparado y podemos retirar o exigir la devolución de dicho Equipo alquilado al momento de la cancelación o desconexión de sus Servicios. La antena satelital y el hardware de ensamblaje (pero no el LNB) son sus accesorios, no forman parte del Equipo alquilado y no deben ser devueltos a DISH. Ninguno de los Equipos alquilados (o alguna parte de los mismos) será considerado un accesorio o parte de su propiedad real. Nosotros podemos realizar todas las presentaciones y registros documentarios que consideremos necesarios para evidenciar nuestros derechos de propiedad sobre los Equipos alquilados, y usted acepta firmar cualquier y toda documentación que podamos considerar necesaria para poder realizar dichas presentaciones. Podemos exhibir nuestra propiedad sobre el Equipo alquilado mediante un aviso que así lo indique. Usted no tiene derecho, en ningún momento, de prender, vender, hipotecar o de otra forma gravar, regalar, alterar o manipular el Equipo alquilado, así como de retirarlo o reubicarlo en su residencia, ni de manipularlo o alterar cualquier aviso de propiedad en el mismo. Cualquier retiro o reubicación de tal Equipo alquilado de su residencia debe realizarse de acuerdo a nuestras instrucciones o por parte de DISH, o de nuestros designados, a nuestras tarifas de servicio vigentes en ese momento. Usted no puede acoplar dispositivos eléctricos ni de otro tipo, así como no puede alterar en forma alguna el Equipo alquilado sin nuestro previo consentimiento por escrito. Usted es responsable de evitar la pérdida o destrucción del Equipo alquilado y le recomendamos que el mismo esté cubierto por su póliza de seguro de propietarios de vivienda, de inquilinos u otra.

## Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

**B. Devolución del Equipo alquilado.** Usted debe devolver todos los Equipos alquilados en buenas condiciones de funcionamiento, excepto el desgaste ocasionado por el uso normal del mismo, dentro de los 30 días posteriores a la cancelación o desconexión de sus Servicios o a la desconexión de su Equipo alquilado. En el caso que haya adquirido el Equipo alquilado a través de un minorista, entonces debe devolverlo a: (i) su minorista original, en el caso que tal cancelación o desconexión de sus Servicios o la desconexión de su Equipo alquilado o del Equipo de DISH ocurra durante los primeros treinta (30) días después de la activación inicial de su programación; o (ii) DISH, en el caso que tal cancelación o desconexión de sus Servicios o la desconexión del Equipo alquilado ocurra después del período de treinta (30) días. Usted es responsable del pago de todos los costos, gastos y riesgos que surjan de la devolución del Equipo alquilado, que incluye sin limitación, el riesgo de pérdida durante el envío. Usted no es responsable, en virtud de los términos y condiciones de este Acuerdo, de la devolución de otros equipos que no sean los Equipos alquilados. Después de la cancelación o desconexión de sus Servicios o de la desconexión de su Equipo alquilado (a menos que usted haya adquirido el mismo de un minorista y la cancelación o desconexión de sus Servicios o la desconexión de su Equipo alquilado ocurra durante los primeros treinta (30) días después de la activación inicial de su programación y usted devuelve el Equipo alquilado a dicho minorista dentro de los treinta (30) días a partir de tal cancelación o desconexión), DISH le enviará una o más etiquetas o cajas vacías (dependiendo de su Equipo alquilado) para que las utilice para devolver el Equipo alquilado y DISH le cargará la Tarifa de caja para devolución (según lo indicado en el Anexo 1 por cada una de dichas etiquetas o cajas vacías para devolución. Usted también tiene la opción de comunicarse con DISH llamando al número de teléfono indicado en la Sección 1 (esto es, 800-333-DISH (800-333-3474)) para solicitar que DISH o su designado le brinde servicios de visita en su residencia para retirar el Equipo a la tarifa entones vigente de DISH para tales servicios (puede no estar disponible en todas las áreas, aplican restricciones geográficas). El Equipo alquilado no se considerará devuelto hasta que DISH lo reciba. En el caso que usted no devuelva tal Equipo alquilado sin daños y en buen estado de funcionamiento, excepto el desgaste ocasionado por el uso normal del mismo, y de acuerdo a los procedimientos indicados en este Acuerdo, entonces usted es responsable y debe pagarnos ciertos precios, tarifas y cargos según lo descrito en su Acuerdo de promoción aplicable. EN EL CASO QUE RECHACE QUE DISH O NUESTROS DESIGNADOS BRINDEN LOS SERVICIOS DE VISITA EN SU RESIDENCIA PARA RETIRAR EL EQUIPO ALQUILADO Y USTED ELIJA RETIRARLO, ENTONCES USTED ASUME TODOS LOS RIESGOS ASOCIADOS CON EL RETIRO DEL MISMO (QUE INCLUYE SIN LIMITACION, TODOS LOS PELIGROS ASOCIADOS CON EL RETIRO DEL LNB).

**C. Defectos y daños.** Debe notificarnos de inmediato sobre cualquier defecto, daño o accidente que sufra su Equipo alquilado. Todo servicio de mantenimiento y reparación del Equipo alquilado deberá ser realizado por nosotros o por nuestros designados. Además de cualquier Tarifa por servicio de visita aplicable (según lo indicado en el Anexo 1), DISH puede cobrarle la reparación necesaria por cualquier daño o uso incorrecto del Equipo alquilado.

# Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

## 9. TRANSFERENCIA DE SERVICIOS O DEL EQUIPO

Usted no puede ceder ni transferir sus Servicios o Equipos sin nuestro consentimiento por escrito, el cual no podrá negársele sin motivo. Para evitar dudas, en el caso que usted alquile Equipos o su cuenta tenga un saldo pendiente, entonces la retención del consentimiento para ceder o transferir sus Servicios o Equipos se considerará razonable.

## 10. LIMITACIÓN DE NUESTRA RESPONSABILIDAD

**A. INTERRUPCIONES Y DEMORAS.** USTED RECONOCE Y ACUERDA QUE NINGUNA DE LAS PARTES EXENTAS (SEGÚN SE DEFINE MÁS ABAJO) SERÁ RESPONSABLE POR INTERRUPCIÓN ALGUNA DEL SERVICIO NI POR RETRASO DEL DESEMPEÑO, QUE INCLUYE SIN LIMITACIÓN, EN EL CASO QUE TAL INTERRUPCIÓN O RETRASO SURJA EN RELACIÓN A ALGUNO DE LOS SIGUIENTES: (i) LA INTERRUPCIÓN O SUSPENSIÓN DEL ACCESO DE DISH A TODOS O PARTE DE LOS SERVICIOS; (ii) LA REUBICACIÓN DE TODOS O PARTE DE LOS SERVICIOS A DIFERENTES SATÉLITES; (iii) UN CAMBIO EN EL SOFTWARE, APLICACIONES, CARACTERÍSTICAS Y/O FUNCIONALIDADES DISPONIBLES EN SU EQUIPO; (iv) CUALQUIER SOFTWARE U OTRAS DESCARGAS INICIADAS POR NOSOTROS; (v) CUALQUIER ACTO DE LA NATURALEZA, INCENDIO, TERREMOTO, INUNDACIÓN, FALLA TÉCNICA O DE ELECTRICIDAD, FALLA EN EL SATÉLITE O EN EL ENLACE ASCENDENTE, ACTOS DE CUALQUIER ORGANISMO GUBERNAMENTAL; O (vi) CUALQUIER CAUSA MÁS ALLÁ DE NUESTRO CONTROL RAZONABLE. "PARTES EXENTAS" SE REFIERE A DISH, SUS AFILIADAS PASADAS Y PRESENTES (QUE INCLUYEN SIN LIMITACIÓN, DISH NETWORK CORPORATION Y SUS SUBSIDIARIAS DIRECTAS E INDIRECTAS, Y ECHOSTAR CORPORATION Y SUS SUBSIDIARIAS DIRECTAS E INDIRECTAS), VENDEDORES EXTERNOS Y REPRESENTANTES DE FACTURACIÓN DE DISH, ASÍ COMO LOS PREDECESORES, SUCESORES Y CESIONARIOS DE TODAS LAS PERSONAS Y ENTIDADES ANTES INDICADAS, LOS FUNCIONARIOS, DIRECTORES, EMPLEADOS, SOCIOS, AGENTES, ABOGADOS, ACCIONISTAS Y REPRESENTANTES LEGALES PASADOS Y PRESENTES DE TODAS LAS PERSONAS Y ENTIDADES ANTES INDICADAS.

**B. ALTERACIONES AL EQUIPO.** NINGUNA DE LAS PARTES EXENTAS SERÁ RESPONSABLE DE ALTERACIÓN ALGUNA A LOS EQUIPOS, LO QUE INCLUYE SIN LIMITACIÓN, EL RETIRO O INHABILITACIÓN DEL SOFTWARE, APLICACIONES, CARACTERÍSTICAS Y/O FUNCIONALIDADES.

**C. PÉRDIDA DEL MATERIAL GRABADO.** NINGUNA DE LAS PARTES EXENTAS SERÁ RESPONSABLE POR DAÑO ALGUNO OCASIONADO POR LA PÉRDIDA DEL MATERIAL GRABADO O LA IMPOSIBILIDAD DE GRABACIÓN, LO QUE INCLUYE SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER PÉRDIDA O IMPOSIBILIDAD DE GRABACIÓN DEBIDO A UN MAL FUNCIONAMIENTO, FALLA, DEFICIENCIA O DEFECTO EN LOS SERVICIOS O EL EQUIPO.

**D. SIN GARANTÍAS.** EXCEPTO SEGÚN LO EXPRESAMENTE ESTIPULADO POR EL CONTRARIO POR LA LEY ESTATAL APLICABLE, NINGUNA DE LAS PARTES EXENTAS REALIZA GARANTÍA ALGUNA, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, CON RESPECTO A SU EQUIPO DE DISH O CUALQUIER OTRO EQUIPO, NI RESPECTO A CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS PROVISTOS. POR EL PRESENTE Y EXPRESAMENTE SE RENUNCIA Y SE EXCLUYEN TODAS TALES GARANTÍAS (QUE INCLUYEN SIN

# Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

LIMITACIÓN, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO).

**E. RESTRICCIONES EN EL CONTENIDO.** ES SU RESPONSABILIDAD IMPONER CUALQUIER RESTRICCIÓN RESPECTO A LA PROGRAMACIÓN, INTERNET Y OTRO CONTENIDO, (LO QUE INCLUYE SIN LIMITACIÓN, CONTROL DE MENORES) SOBRE SU PERSONA, LOS MIEMBROS DE SU FAMILIA Y DE SU HOGAR, Y SOBRE SUS INVITADOS, CONFORME LO considere ADECUADO. NINGUNA DE LAS PARTES EXENTAS TENDRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA EN ABSOLUTO ANTE NADIE, QUE SURJA DE O SE RELACIONE A CUALQUIER CONTENIDO (LO QUE INCLUYE SIN LIMITACIÓN, INEXACTITUDES, ERRORES U OMISIONES EN TAL CONTENIDO): (i) INCLUIDO EN CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS PROVISTOS; O (ii) AL QUE SE TENGA ACCESO AL UTILIZAR LOS SERVICIOS O EL EQUIPO PROVISTO.

**F. LIMITACIÓN RESPECTO DE DAÑOS Y PERJUICIOS.** EN EL CASO QUE ALGUNA DE LAS PARTES EXENTAS SE DETERMINE COMO RESPONSABLE ANTE USTED, ENTONCES LAS PARTES EXENTAS SERÁN RESPONSABLES ÚNICAMENTE POR DAÑOS DIRECTOS. NINGUNA DE LAS PARTES EXENTAS TENDRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA EN ABSOLUTO POR CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, INDIRECTO, INCIDENTAL O RESULTANTE.

## 11. PRIVACIDAD Y VIOLACIÓN DE LA LEY

**A. Piratería.** La recepción de todo o parte de los Servicios sin pagar por ellos y/o cualquier acto directo o indirecto, o intento de participar o ayudar en cualquier interrupción o recepción no autorizada de todo o parte de los Servicios, constituye una violación de varias leyes federales y estatales de los Estados Unidos y del presente Acuerdo. Las sanciones por violar dichas leyes pueden incluir el encarcelamiento y la adjudicación de daños civiles por hasta \$110,000 por violación.

**B. Violación de las leyes.** La sección 605(e)4 del Título 47 del Código de los Estados Unidos establece que la modificación de un Equipo para recibir programación de televisión encriptada (codificada) sin pagar la suscripción correspondiente, constituye un delito federal. La condena puede dar como resultado una multa de hasta \$500,000, hasta cinco (5) años de encarcelamiento o ambas. Toda persona que obtenga Equipos que hayan sido modificados para tales efectos será cómplice de dicho delito y se le puede castigar de la misma forma. La investigación de tales violaciones estará a cargo de la Oficina Federal de Investigaciones (Federal Bureau of Investigation, FBI). El Equipo puede incorporar tecnología para la protección de los derechos de autor amparada por el derecho de patentes y otros derechos de propiedad intelectual en los Estados Unidos. Se prohíbe desarmar y/o aplicar ingeniería inversa en los equipos.

# Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

## 12. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS, ARBITRAJE OBLIGATORIO Y VINCULANTE Y EXENCIÓN DE DEMANDA COLECTIVA

**A. Arbitraje obligatorio y vinculante.** En el caso que usted o nosotros tengamos una Disputa (según se define más abajo) que no pueda ser resuelta a través de una resolución informal de disputas según la Sección 12(C), entonces usted y nosotros acordamos (a menos que opte por excluirse de la Sección 12 según la Sección 12(H)) resolver tal Disputa en una acción individual, ya sea a través de un arbitraje vinculante o ante un tribunal de instancias menores, en vez de hacerlo ante tribunales de jurisdicción general. Usted reconoce y acepta que, en el caso que usted o DISH inicie una acción individual ante un tribunal de instancias menores según la Sección 12 y se determina que el tribunal de pequeñas instancias aplicable no puede adjudicar tal acción individual (por ejemplo, tal tribunal de reclamaciones menores carece de jurisdicción sobre dicha acción individual), entonces tal Disputa solo podrá resolverse a través de un proceso arbitral según la Sección 12. El arbitraje es más informal que un litigio en la justicia ordinaria. Arbitraje significa que usted tendrá una audiencia justa ante un árbitro neutral en vez de hacerlo ante un juez o un jurado en un tribunal. Los árbitros pueden adjudicar los mismos daños que un tribunal. El proceso arbitral puede dar como resultado una presentación de pruebas instrumentales limitada y está sujeto a una revisión limitada de los tribunales. Arbitraje significa que usted renuncia a su derecho de juicio en un tribunal por jurado o presidido por un juez (que no sea un tribunal de instancias menores). Cualquier proceso arbitral según este Acuerdo se realizará de manera individual; no se permiten arbitrajes colectivos y demandas colectivas o por representante.

AL FIRMAR ESTE ACUERDO, USTED Y DISH ACUERDAN RENUNCIAR AL DERECHO DE JUICIO POR JURADO O PRESIDIODO POR UN JUEZ (QUE NO SEA ANTE UN TRIBUNAL DE INSTANCIAS MENORES) Y EL DERECHO DE PARTICIPAR EN UNA DEMANDA COLECTIVA O PLANTEAR UN RECLAMO EN CAPACIDAD DE REPRESENTANTE. Usted y DISH también aceptan que este Acuerdo evidencia una transacción en comercio interestatal y, por lo tanto, la Ley Federal de Arbitraje (Federal Arbitration Act "FAA" rige la interpretación y aplicación de esta disposición. Nada en este Acuerdo lo excluye de plantear asuntos a la atención de organismos federales, estatales o locales (que incluyen sin limitación, la Comisión Federal de Comunicaciones). Tales organismos pueden, en el caso que la ley lo permita, procurar remediación en contra nuestra a su nombre.

**B. Definición de Disputa.** El término "Disputa" se refiere, sujeto a las excepciones indicadas en la Sección 12(K), a cualquier y toda disputa, reclamo o controversia pasada, presente o futura entre usted y DISH, ya sea por contrato, estatuto, disposición, ordenanza, agravio (lo que incluye sin limitación, fraude, tergiversación, incentivo fraudulento, negligencia o cualquier otro agravio intencional), así como cualquier otra teoría legal o equitativa, e incluye sin limitación, la validez, aplicabilidad y/o alcance de la Sección 12. Al término "Disputa" se le deberá dar el significado más amplio posible a ser ejecutado e incluye sin limitación, cualquier y toda reclamación entre usted y DISH de cualquier forma que surja de, o se relacione con: (i) este Acuerdo y su Acuerdo de promoción aplicable; (ii) los servicios de DISH (que incluyen sin limitación, Servicios); (iii) los dispositivos o productos de DISH (que incluyen, sin limitación, Equipos); (iv) facturación, cobro y reporte crediticio; (v) llamadas telefónicas, textos, faxes y correos

## Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

electrónicos que usted reclame haber recibido de DISH y/o una parte actuando, o pretendiendo actuar, a nombre de DISH; y/o (vi) cobro, retención y/o divulgación de información de identificación personal por parte de DISH y/o sus agentes. Únicamente para efectos de la Sección 12, "DISH", "nosotros", "nos" o "nuestro" se refiere a DISH Network L.L.C., DISH Network Corporation y sus subsidiarias directas e indirectas, pasadas y presentes, así como los predecesores, sucesores y cesionarios de todas las personas y entidades anteriores, así como funcionarios, directores, empleados, socios, agentes, abogados, accionistas y representantes legales pasados o presentes de todas las personas y entidades anteriores.

**C. Resolución informal de disputas; aviso y oportunidad de remediación.** Usted y DISH acuerdan primero intentar resolver cualquier Disputa de manera informal. Por consiguiente, ni usted ni DISH pueden iniciar una acción individual, ya sea a través de un arbitraje vinculante o ante un tribunal de instancias menores, por lo menos sesenta (60) días calendario después que usted o DISH le notifique a la otra parte sobre la Disputa, al enviar un documento por escrito titulado "aviso de resolución de disputa" (cada una un "Aviso de resolución de disputa"). Usted puede descargar un formulario de Aviso de resolución de disputa de <http://www.dish.com/downloads/legal/dispute-resolution-notice.pdf>, pero no está obligado a hacerlo. Debe enviar su Aviso de resolución de disputa a la dirección de Avisos de resolución de disputas legales (esto es, DISH Network L.L.C., At: Resolución de Disputas, P.O. Box 9040, Littleton, Colorado 80120-9040) y nosotros debemos enviar nuestro Aviso de resolución de disputa a su dirección de facturación que aparezca en nuestros registros en ese momento. El Aviso de resolución de disputa debe: (i) indicar su nombre, número de cuenta e información de contacto; (ii) describir la naturaleza y fundamento de la Disputa; e (iii) indicar la remediación específica procurada en relación a la Disputa. En el caso que usted y DISH no lleguen a un acuerdo para resolver la Disputa dentro de los sesenta (60) días calendario después de haber recibido el Aviso de resolución de disputa, entonces usted o DISH pueden iniciar una acción individual, ya sea mediante arbitraje vinculante o ante un tribunal de instancias menores, según la Sección 12.

**D. Procedimientos arbitrales.** A menos que usted y DISH acuerden de otra forma por escrito, el arbitraje estará regido por las Normas de Arbitraje para Consumidores (Consumer Arbitration Rules) (colectivamente, las "Normas de la AAA") de la Asociación Americana de Arbitraje (American Arbitration Association, "AAA"), excluyendo cualquier norma para demandas colectivas, según lo modificado por este Acuerdo y será administrado por la AAA y realizada ante un solo árbitro neutral. Las Normas de la AAA están disponibles en línea en el sitio web de la AAA (desde el 7 de agosto de 2015, [www.adr.org](http://www.adr.org)), al llamar a la AAA (a partir del 7 de agosto de 2015 al 1-800-778-7879) o al enviar una solicitud por escrito a la dirección de Avisos de resolución de disputas legales (esto es, DISH Network L.L.C., At: Resolución de Disputas, P.O. Box 9040, Littleton, Colorado 80120-9040). El arbitraje se realizará en una locación dentro del condado de su dirección de facturación que aparezca en ese momento en nuestros registros, a menos que usted y nosotros hayamos acordado otro lugar, un arbitraje telefónico o "de escritorio" (esto es, un arbitraje realizado únicamente sobre la base de presentaciones escritas por los participantes. El árbitro estará vinculado por los términos y condiciones de este Acuerdo, que incluyen sin limitación, su renuncia y la de DISH al derecho de un juicio por jurado o por juez

# Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

(otro que no sea ante un tribunal de instancias menores), así como al derecho de participar en una demanda colectiva o de plantear un reclamo en capacidad de representante. El árbitro, y no un tribunal u organismo federal, estatal o local, tendrá la autoridad exclusiva de adjudicar los méritos de cualquier Disputa. En el caso que usted y/o DISH elijan llevar una Disputa a arbitraje, según la Sección 12, entonces la parte que inicie el arbitraje debe abrir un caso al presentar ante la AAA lo siguiente: (i) una demanda de arbitraje; (ii) la tarifa de presentación administrativa; (iii) una copia del acuerdo de arbitraje correspondiente (esto es, Sección 12), (colectivamente "Demanda de proceso arbitral"). La presentación puede realizarse a través de "AAA WebFile", ubicado en el sitio web de la AAA ([www.adr.org](http://www.adr.org)) o al presentar la Demanda de proceso arbitral ante cualquier oficina de la AAA, sin importar el lugar previsto de cualquier audiencia.

**E. Laudo del árbitro.** El laudo de un árbitro consistirá en una declaración escrita de la disposición de cada Disputa y una declaración concisa por escrito de los hallazgos esenciales y las conclusiones sobre las que se basa el laudo. La decisión y el laudo del árbitro son finales y vinculantes, sujetas únicamente a la revisión limitada de un tribunal, permitido bajo las FAA y el juicio sobre el laudo puede ingresarse a cualquier tribunal de jurisdicción competente.

**F. Costos del arbitraje.** En el caso que usted inicie un proceso arbitral y acepte que recibirá menos de \$75,000 en daños, entonces, después que DISH reciba aviso que usted ha iniciado un arbitraje, este le reembolsará de inmediato la tarifa de presentación que pagó y le pagará directamente a la AAA cualquier tarifa de administración de caso relacionada al arbitraje y las tarifas profesionales por los servicios del árbitro. Sin embargo, en el caso que inicie un arbitraje por el cual procure recibir \$75,000 o más en daños, entonces el pago de estas tarifas estará regido por las Normas de la AAA.

**G. Renuncia a la presentación de demandas colectivas.** NI USTED NI DISH TENDRÁN EL DERECHO DE UNIR O CONSOLIDAR RECLAMOS POR O EN CONTRA DE OTRAS PERSONAS O ENTIDADES, O DE MEDIAN CUALQUIER RECLAMO EN CAPACIDAD DE REPRESENTANTE, LO QUE INCLUYE SIN LIMITACIÓN, COMO MIEMBRO REPRESENTANTE DE UN GRUPO QUE PRESENTA UNA DEMANDA COLECTIVA O EN CAPACIDAD DE PROCURADOR GENERAL PRIVADO, EN RELACIÓN A CUALQUIER DISPUTA (según se define más arriba). Además, a menos que usted y DISH acuerden de otra forma por escrito, el árbitro no puede consolidar reclamos de más de una (1) persona y no puede presidir de otra forma procedimiento alguno de un representante o de demanda colectiva. En el caso que una parte de esta Sección 12(G) sea inaplicable, entonces la Sección 12 en su totalidad quedará nula e inválida.

**H. Derecho de optar por excluirse.** En el caso que usted no desee quedar vinculado por la Sección 12, entonces debe notificárselo a DISH por escrito dentro de los (30) días a partir de la fecha en la que recibió por primera vez el aviso de su derecho de elegir optar por excluirse de la Sección 12: (i) al completar el Formulario para optar por excluirse ubicado en <http://www.dish.com/downloads/legal/arbitration-opt-out.pdf> y enviarlo a la dirección del Aviso de resolución de disputas legales (esto es, DISH Network L.L.C., At: Resolución de Disputas, P.O. Box 9040, Littleton, Colorado 80120-9040); o (ii) de otra forma, brindar una notificación por escrito a DISH a la dirección del Aviso de resolución de disputas legales que incluya: (1) su nombre y número de cuenta; (2) su dirección de servicio; y (3) una

## Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

declaración clara indicando que no desea resolver Disputas con DISH a través de procesos arbitrales. Su decisión de optar por excluirse de la Sección 12 no tendrá efecto adverso alguno en su relación con DISH o la provisión de servicios de DISH hacia usted. Cualquier opción para excluirse que no sea recibida dentro del periodo de treinta (30) días indicado más arriba quedará inválida y usted deberá procurar sus Disputas (si las hubiera) como una acción individual, ya sea a través de un proceso arbitral vinculante o ante tribunales de instancias menores, según y de acuerdo con la Sección 12 (excluye esta Sección 12(H), la cual ya no aplicará en ese caso). En el caso que usted sea cliente nuevo de DISH, entonces la activación de su cuenta o recepción de servicios o equipos y el no cumplir con notificarle a DISH por escrito dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de activación de su cuenta constituirá su reconocimiento y acuerdo a quedar vinculado por la Sección 12. En el caso que usted sea un cliente existente de DISH, entonces la continua recepción de servicios o equipos y el no cumplir con notificarle a DISH por escrito dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del aviso de su derecho a elegir optar por excluirse de la Sección 12 constituirán su reconocimiento y acuerdo a quedar vinculado por la Sección 12. Consideraremos haberle brindado aviso sobre su derecho a elegir optar por excluirse de la Sección 12 de la manera siguiente: (a) en el caso que le envíemos un aviso por correo postal de EE. UU. (que incluye sin limitación, una factura, un adjunto a la factura, un aviso, carta o postal), entonces se considerará entregado tres (3) días después de ser depositado en el correo postal de EE. UU., dirigido a usted y enviado a su dirección de facturación, la cual aparezca en nuestros registros; (b) en el caso que le envíemos aviso en forma electrónica (que incluye sin limitación, por correo electrónico, factura electrónica, mensaje o adjunto a través de medios sociales), entonces se considerará entregado al momento que envíemos una comunicación electrónica que contenga tal aviso o al notificarle sobre la disponibilidad del mismo (o de la factura electrónica que contenga el mismo) a la información de contacto electrónico (que incluye sin limitación, dirección de correo electrónico o identificadores de medios sociales como Facebook, Twitter) que aparezcan en nuestros registros en ese momento; y (c) en el caso que le envíemos un aviso a través de una transmisión por un canal de televisión o en su receptor (que incluye incluyendo sin limitación, a través de mensajes emergentes enviados a su receptor) o a través de una publicación en dish.com, dish.com/legal u otro sitio web, entonces será considerado entregado en la primera transmisión, envío o publicación.

**I. Varios.** No obstante cualquier disposición en este Acuerdo que indique lo contrario, en el caso que DISH realice algún cambio a la Sección 12 en el futuro (que no sea el cambio de la dirección del Aviso de resolución de disputas legales), usted puede rechazar cualquiera de tales cambios como sigue: (i) en el caso que elijamos brindar aviso sobre tal cambio, al enviar aviso por escrito a DISH a la dirección del Aviso de resolución de avisos legales sobre su rechazo a tal cambio dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha en la que le envíemos el aviso por primera vez; o (ii) en el caso que elijamos no brindar aviso sobre tal cambio, al enviar aviso por escrito a DISH a la dirección del Aviso de resolución de disputas legales sobre su rechazo a tal cambio en cualquier momento. Al rechazar cualquier futuro cambio, usted acepta resolver cualquier disputa entre usted y DISH de acuerdo al texto no modificado de la Sección 12, a menos que anteriormente haya optado por excluirse de la misma en forma oportuna. Excepto se indique de otra forma en la Sección 12 o según la ley aplicable, usted y

# Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

DISH serán únicos y exclusivos responsables de los honorarios legales, tarifas, costos y gastos de sus respectivos abogados, incurridos en relación a cualquier Disputa.

**J. Gastos fuera del proceso arbitral.** Excepto según quede expresamente indicado de otra forma en este Acuerdo, en el caso que alguna de las partes presente una acción judicial o administrativa affirmando un reclamo sujeto a arbitraje (que no sea una acción individual ante un tribunal de instancias menores) y la otra parte compele en forma exitosa el proceso arbitral, entonces la parte que presenta la acción judicial o administrativa deberá pagar los costos y gastos de la otra parte, incurridos para procurar compelir el arbitraje (lo que incluye sin limitación, honorarios y gastos legales razonables, así como costos y costas legales).

**K. Excepciones.** Las siguientes Disputas quedan excluidas de la Sección 12 (que incluyen sin limitación, la estipulación de resolución informal de disputas indicada en la Sección 12(C)) y únicamente pueden ser decididas por un tribunal con jurisdicción competente: (i) cualquier Disputa con base en su recibo de todos o una parte de los Servicios sin pagar por ellos, ya sea a por robo de Servicios, piratería u otro; y (ii) cualquier Disputa con base en una violación de la Ley de Comunicación de 1934, Artículo 1201 et seq. del Título 47 del Código Federal de EE. UU. o la Ley de Privacidad de Comunicaciones Electrónicas, los Artículos 2510-2521 et seq. del Título 18 del Código Federal de EE. UU., así como cualquier ley federal o estatal relacionada al robo de señal o de servicio.

**L. Supervivencia.** La Sección 12 sobrevivirá a la expiración o terminación anticipada de este Acuerdo por cualquier razón o sin razón alguna y en forma indefinida.

## 13. DISPOSICIONES GENERALES

**A. Notificaciones.** Excepto según se estipule de otra forma en la Sección 12, cualquier aviso requerido o permitido bajo este Acuerdo puede ser enviado por correo postal de EE. UU., por vía electrónica (lo que incluye sin limitación, correo electrónico, factura electrónica o mensaje a través de medios sociales), en su factura, como un adjunto en la factura, mediante transmisión por un canal de televisión, en su receptor (lo que incluye sin limitación, a través de mensajes emergentes enviados a su receptor), a través de publicación en dish.com, mydish.com, dish.com/legal u otro sitio web, por teléfono o cualquier otro medio razonable. En el caso que le enviemos un aviso por correo postal de EE. UU. (lo que incluye sin limitación, una factura, un adjunto a la factura, un aviso, carta o postal), entonces se considerará entregado tres (3) días después de ser depositado en el correo postal de EE. UU., dirigido a usted y enviado a su dirección de facturación, la cual aparezca en nuestros registros. En el caso que le enviemos un aviso en forma electrónica (lo que incluye sin limitación, por correo electrónico, factura electrónica, mensaje o adjunto a través de medios sociales), entonces se considerará entregado al momento que enviamos una comunicación electrónica conteniendo tal aviso o notificándole sobre la disponibilidad del mismo (o de la factura electrónica que contenga el mismo) a la información de contacto electrónico (que incluye sin limitación, dirección de correo electrónico o identificadores de medios sociales como Facebook, Twitter) que aparezcan en nuestros registros en ese momento. En el caso que le enviemos aviso a través de una transmisión por un canal de televisión o en su receptor (lo

## Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

que incluye sin limitación, a través de mensajes emergentes enviados a su receptor) o a través de una publicación en dish.com, dish.com/legal u otro sitio web, entonces será considerado entregado en la primera transmisión, envío o publicación. En el caso que le demos aviso por teléfono, se considerará cursado cuando le sea entregado en persona o cuando se le deje como mensaje en su número de teléfono que figure en ese momento en nuestros registros. A menos que se especifique de otra forma en este Acuerdo, cualquier aviso requerido o permitido para envío por parte suya, en virtud de este Acuerdo deberá hacerse por escrito y enviarse por correo de primera clase dirigido a DISH Network L.L.C., Centro de Servicio al Cliente, P.O. Box 9033, Littleton, CO 80160-9033 y se considerará cursado cuando lo recibamos en dicha dirección postal.

**B. Dirección física/cambio de dirección.** Al abrir su cuenta de DISH, usted deberá proporcionarnos la dirección física donde se ubicará su Equipo y en la que se brindarán los Servicios. Un apartado postal no cumple con este requisito. Debe darnos aviso inmediato sobre cualquier cambio de nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono o dirección física donde se encuentre su equipo, u otra información de contacto. Puede hacer esto notificándonoslo al número de teléfono, dirección de correo electrónico de Servicio al Cliente o dirección postal de Servicio General al Cliente indicadas en la Sección 1.

**C. Consentimiento para llamar a su número de teléfono.** Usted autoriza a DISH y a sus afiliadas, así como a sus representantes internos y externos, a comunicarse con usted: (i) con respecto a su cuenta; (ii) para cobrar cualquier parte impaga de una obligación con DISH o sus afiliadas; y/o (iii) con cualquier otro propósito que no esté prohibido por la ley aplicable. En cada caso, tal comunicación puede realizarse por cualquier medio que no esté prohibido por la ley aplicable (lo que incluye sin limitación, un discado automatizado o sistema de mensajes pregrabados) al número de teléfono que le proporcionó a DISH, que incluye sin limitación, cualquier número de teléfono móvil. Usted reconoce y acepta que no tiene que brindar un número de telefonía móvil para recibir los Servicios. Para evitar duda, con respecto a cualquier número de teléfono fijo que usted le proporcione a DISH, usted reconoce y acepta que DISH y sus afiliadas, así como sus representantes internos y externos, pueden comunicarse con usted por cualquier medio que no esté prohibido por la ley aplicable (que incluye sin limitación, un discado automatizado o sistema de mensajes pregrabados) con ofertas, ventas y promociones, excepto según esté prohibido por la ley aplicable.

**D. AlInformación de la cuenta.** En el caso que usted tenga una cuenta en línea con nosotros, entonces es responsable de mantener la confidencialidad del nombre de usuario y contraseña de la misma, así como de todas las actividades que se lleven a cabo con el nombre de usuario y/o contraseña de su cuenta. Usted debe: (i) mantener la confidencialidad del nombre de usuario y contraseña de su cuenta y no compartirlas con nadie (lo que incluye sin limitación, cualquier persona que reclame ser un representante de servicio al cliente de DISH); y (ii) notificarnos de inmediato sobre cualquier uso no autorizado del nombre de usuario y/o contraseña de su cuenta, así como de cualquier otra violación de seguridad. Usted solo puede estar seguro que está hablando con DISH cuando llama al número de teléfono indicado en la Sección 1, publicado en [www.dish.com](http://www.dish.com) o utilizado en la conversación en línea con servicio al cliente de DISH [www.mydish.com/chat](http://www.mydish.com/chat).

# Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

**E. Representantes de facturación externos.** Podremos celebrar contratos con terceros para que presten servicios de facturación y otros servicios en nuestro nombre, en cuyo caso se aplicarán los términos y condiciones de este Acuerdo a tales terceros según corresponda. Pueden aplicar términos y condiciones adicionales impuestos por nuestros representantes de facturación externos. Por ejemplo y sin limitación: (i) tarifas por pagos atrasados impuestos por nuestros representantes de facturación externos de conformidad con sus procedimientos de facturación y las tarifas y disposiciones estatales aplicables; (ii) nuestros representantes de facturación externos pueden requerir que usted pague todos los precios, tarifas y cargos atrasados por los Servicios, un precio, tarifa o cargo, y/o prepago antes de reconectarle sus Servicios; y (iii) pueden tener que restaurarse otros servicios provistos por nuestros representantes de facturación externos (que incluyen sin limitación, un servicio de telefonía local) antes de poder restaurar los Servicios y, puede requerirse una tarifa y/o depósito de restauración por los servicios de nuestros representantes de facturación externos. Los pagos parciales de las facturas de los representantes de facturación externos pueden aplicarse primero al saldo adeudado por otros servicios facturados (que incluyen sin limitación, un servicio telefónico), de acuerdo a los procedimientos de facturación del representante de facturación externo y los estatutos y disposiciones estatales aplicables. Por favor comuníquese con su representante de facturación externo para obtener mayor detalle. El no cumplir con pagar la totalidad o parte de la factura de su representante de facturación externo puede dar como resultado la desconexión de los Servicios. En el caso que su cuenta sea asignada por nosotros a un representante de facturación externo, entonces nosotros le brindaremos aviso sobre tal asignación.

**F. Verificación crediticia.** Usted autoriza a DISH a investigar su responsabilidad financiera y su solvencia económica (lo que incluye sin limitación, la adquisición de historiales y reportes de crédito) y a informar sobre cualquier incumplimiento de pago a las agencias de reportes de crédito. Tales verificaciones crediticias pueden requerir que le brinde a DISH su número de seguro social. En virtud de la Ley de Reporte Crediticio Justo (Fair Credit Reporting Act), usted tiene derecho a notificárle a DISH si cree que hemos brindado información incorrecta sobre su cuenta a cualquier agencia de reportes de crédito. Puede hacer esto notificándonos a la dirección de correo electrónico de Servicio al Cliente o a la dirección postal de Servicio General al Cliente indicadas en la Sección 1. Por favor, en cada aviso incluya: (i) su nombre y número de cuenta; (ii) su dirección de servicio; y (iii) una descripción de por qué cree que hemos reportado información incorrecta sobre su cuenta a una agencia de reportes de crédito.

**G. Ley aplicable.** Este Acuerdo y todos los asuntos relacionados a su validez, interpretación, cumplimiento y ejecutabilidad, así como todo reclamo, queja o disputa (lo que incluye sin limitación, cualquier Disputa) que surja o se relacione a cualquier aspecto de este Acuerdo, los Servicios o el Equipo, estarán regidos por las leyes y disposiciones del estado de Colorado, sin dar efecto a sus disposiciones sobre conflicto de leyes.

**H. Remediaciones acumulativas.** Los derechos y remediaciones de DISH según este Acuerdo, en caso que usted no cumpla con el presente Acuerdo, son acumulativos y sin perjuicio de cualquier otro derecho y remediación que DISH pueda tener en virtud de tal incumplimiento o violación por ley, en equidad, bajo contrato (lo que incluye sin limitación, este Acuerdo y su Acuerdo de promoción aplicable) o de otra forma (todos los cuales se reservan expresamente en el presente).

## Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

**I. Renuncia.** El que DISH no ejerza o retrase el ejercicio de cualquiera de sus derechos por ley, en equidad, bajo contrato (lo que incluye sin limitación, este Acuerdo y su Acuerdo de promoción aplicable) o de otra forma (todos los cuales se reservan expresamente en el presente) no operará como renuncia de DISH de tales derechos. No se considerará que DISH haya renunciado a ninguno de sus derechos, por ley, en equidad, bajo contrato (que incluyen sin limitación, este Acuerdo y su Acuerdo de promoción aplicable) de otra forma, a menos que tal renuncia se realice por escrito. En el caso que DISH renuncie a cualquiera de sus derechos según este Acuerdo en una instancia, entonces tal renuncia no será considerada una renuncia continua y no excluye a DISH de ejercer tales derechos en otras instancias.

**J. Divisibilidad.** Excepto según se estipule en la Sección 12(G), cada disposición de este Acuerdo es separable y divisible de todas las otras disposiciones y la ejecutabilidad de una (1) disposición no limita la ejecutabilidad, en su totalidad o en parte, de cualquier otra disposición. En el caso que alguna de las disposiciones de este Acuerdo o de su Acuerdo de promoción aplicable se declare inválida, ilegal, nula o menos que totalmente ejecutable con respecto al tiempo, alcance u otro, entonces (excepto se indique de otra forma en la Sección 12) tal disposición deberá interpretarse limitándola, modificándola y reduciéndola de tal forma que sea válida, legal y totalmente ejecutable, mientras conserva la intención original de las partes en su mayor medida permisible; los términos y condiciones restantes de este Acuerdo y de su Acuerdo de promoción aplicable no afectarán tal modificación y permanecerán en total vigencia y efecto.

**K. Otras políticas.** Usted acepta cumplir con todas las políticas relacionadas a este Acuerdo, su Acuerdo de promoción aplicable, sus Servicios y/o su Equipo, que incluyen sin limitación, cualquier y todo aviso de privacidad aplicable (los cuales se encuentran disponibles en [dish.com/legal](http://dish.com/legal)). Usted reconoce y acuerda que el uso de sus Servicios y/o Equipo está sujeto a cada una de tales políticas.

**L. Otras disposiciones.** Ningún vendedor, instalador, representante de servicio al cliente, comerciante minorista autorizado u otra persona con atribuciones similares están autorizados a cambiar o anular el presente Acuerdo o su Acuerdo de promoción aplicable. Sin embargo, DISH puede cambiar este Acuerdo sin aviso, en cualquier momento y ocasionalmente. Los términos y condiciones del presente Acuerdo y de su Acuerdo de promoción aplicable, los cuales indican expresamente supervivencia o cuya naturaleza implicaría lógicamente que sobreviva a su expiración o terminación, continuarán en adelante. Este Acuerdo es adicional a cualquier otro acuerdo por escrito, si lo hubiese, celebrado entre usted y DISH (que incluyen sin limitación su Acuerdo de promoción aplicable y, excepto lo dispuesto por el contrario en este Acuerdo, todos los acuerdos por escrito continuarán en plena vigencia y efecto. Excepto según se indique expresamente al contrario en este Acuerdo, el presente reemplaza y sustituye cualquier y todo Acuerdo para clientes residenciales de DISH previo en su totalidad, el cual ya no tendrá vigencia ni efecto en absoluto. En caso de existir alguna ambigüedad entre este Acuerdo y su Acuerdo de promoción aplicable, DISH tendrá la autoridad única y exclusiva de interpretar y/o tomar una determinación final con respecto a cualquier asunto que surja de tal ambigüedad.

# Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

## ANEXO 1 - TARIFAS

Además de cualquier monto adeudado por sus Servicios y cualquier otro monto adeudado en virtud del presente Acuerdo o de su Acuerdo de promoción aplicable, usted acepta pagar los precios, tarifas y cargos indicados en la tabla más abajo ("Tarifas"), si y cuando corresponda. DISH puede cambiar estas Tarifas, aumentarlas o reducirlas, así como imponer Tarifas adicionales sin aviso, en cualquier momento y ocasionalmente. Puede haber descuentos ocasionales en algunas de las Tarifas si usted se suscribe a ciertos paquetes de programación y/o utiliza ciertos Equipos. Las Tarifas adicionales se pueden aplicar en instalaciones no convencionales o en el caso que usted suba la categoría de su Equipo después de la instalación. Puede llamar al 800-333-3474 para solicitar un detalle de cualquier costo en el que pueda incurrir a fin de comprar y/o alquilar Equipos, o recibir Servicios.

### Tarifas mensuales

Tipo de Tarifa	Monto	Descripción de cuándo se aplican las Tarifas
<i>Tarifa por receptor adicional* (Para determinar el monto de la Tarifa por receptor arrendado adicional cobrado en el caso que usted tenga más de un (1) receptor en su cuenta), se considerará activado el receptor de tarifa más alta antes que todos los otros receptores en su cuenta).</i>	\$7.00	Por receptor sin DVR Solo y Joey adicional
	\$10.00	Por Súper Joey adicional
	\$10.00	Por receptor DVR Solo adicional
	\$15.00	Por Hopper, Hopper con Sling y Hopper 3 adicional
	\$14.00	Por receptor sin DVR Dúo adicional
	\$17.00	Por receptor DVR Dúo y DVR SlingLoaded Dúo HD adicional
Tarifa por acceso a TV adicional	\$5.00	Tarifa por acceso, mejoras de sistema, actualizaciones y soporte de TVs adicionales por medio del receptor comprado.
Tarifa por acceso a TV adicional	\$10.00	Tarifa por acceso, mejoras de sistema, actualizaciones y soporte de 2 TVs adicionales por medio del receptor comprado.
Tarifa de primer receptor Non-DVR	\$7.00	Tarifa de primer receptor Non-DVR
Tarifa de actualización DISH 500	\$5.00	Usted recibe Servicios en Alaska (AK) o en Hawái (HI).
DISH Pause	\$5.00	Usted participa en DISH Pause.
Tarifa por servicio de DVR	\$15.00	Receptor DVR Solo y DVR Dúo
	\$10.00	Receptor DVR SlingLoaded Dúo HD
	\$15.00	Receptor Hopper, Hopper con Sling y Hopper 3 (DVR para toda la casa)
Dish Protect Silver	\$9.99	Usted se suscribe a un solo servicio autorizado y participa en el Dish Protect Silver
DISH Protect Silver	\$11.99	Usted se suscribe a una combinación de servicios autorizados y participa en el Dish Protect Silver
DISH Protect Gold	\$12.99	Usted participa en Dish Protect Gold
DISH Protect Platinum	\$24.99	Usted participa en Dish Protect Platinum
Tarifa por conexión de un receptor a un segundo televisor	\$5.00	Usted compra o alquila un receptor con sintonizador doble y no está conectado a una línea telefónica y/o una red de banda ancha residencial.

# Acuerdo para clientes residenciales (cont.)

<b>Tarifas por transacciones</b>		
<b>Tipo de Tarifa</b>	<b>Monto</b>	<b>Descripción de cuándo se aplican las Tarifas</b>
Tarifa de caja para devolución	\$15.00	DISH entrega cajas y etiquetas para la devolución del Equipo alquilado.
Tarifa por activación de disco duro externo	\$40.00	Tarifa única que se le cobra en el caso que tenga un receptor VIP y elija conectar un disco duro externo a ese receptor.
Tarifa por pago tardío	\$10.00	Usted no paga su factura en su totalidad en la fecha de vencimiento (no aplica si usted está recibiendo Servicios de acuerdo a una Promoción de prepago).
Tarifa por tarjeta que no califica	\$99.00	Usted es elegible y acepta una promoción, pero no le proporciona a DISH una tarjeta de crédito, tarjeta de débito/cheque válido.
Tarifa por reemplazo de receptor sin garantía	\$75.00	Usted debe reemplazar o reparar un receptor sin garantía.
Tarifa por entrega en 24 horas	\$20.00	DISH le envía un artículo mediante entrega en 24 horas (no disponible en Alaska, Hawái, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de EE. UU.).
Tarifa por cambio de programación	\$5.00	Usted cambia su selección de programación dentro de los treinta (30) días a partir que se agregó el mismo servicio (excluyendo programación para adultos).
	\$20.00	Los cambios a su selección de programación incluyen programación para adultos.
Tarifa por cambio de Dish Protect	\$30.00	Usted cancela su Dish Protect dentro de los ciento ochenta (180) días a partir del inicio de su participación en el mismo.
Tarifa por devolución de pago	\$50.00	Usted realiza el pago a DISH mediante transferencia electrónica de fondos (Electronic Funds Transfer, EFT) o un cheque y el pago es devuelto posteriormente.
Tarifa por visita de servicio	\$95.00	Nosotros le enviamos a un técnico certificado a su casa. (Las visitas de servicio no están disponibles en todas las áreas, aplican restricciones geográficas).
Tarifa por manejo y envío	\$15.00	DISH le entrega el hardware mediante envío normal. (También aplica una Tarifa de entrega extendida de \$20.00 para AK, HI, Puerto Rico o las Islas Vírgenes).
Tarifa por reemplazo de tarjeta inteligente	\$50.00	Nosotros reemplazamos su tarjeta inteligente por pérdida, daño, robo, manipulación o modificación.

# Aviso de privacidad de DISH Network L.L.C.

Este aviso de privacidad (el "Aviso") explica de qué forma DISH Network L.L.C. ("DISH") y sus filiales recopilan, utilizan y divultan información sobre los suscriptores de DISH y otras personas que visitan los sitios web de DISH, ven los anuncios de DISH o interactúan con los productos o servicios de DISH. En este Aviso, los términos "DISH", "DISH Network", "nosotros", "nos" y "nuestro" hacen referencia a DISH Network L.L.C. y sus filiales, que en conjunto son propietarias u operadoras del servicio de televisión satelital por difusión directa DISH® y cualquier otro servicio que, en la actualidad o en el futuro, estuviese disponible en DISH (ya sea a través de suscripción, pay-per-view [pago por evento] o de cualquier otro modo). El término "usted" se refiere a usted como suscriptor o usuario de nuestros servicios. Su uso de nuestros servicios constituye su aceptación de este Aviso.

Este Aviso no se aplica a EchoStar Corporation o sus subsidiarias ni al servicio de Sling TV, el servicio satelital dishNET, el servicio cableado dishNET, ni a ningún otro producto o servicio proporcionado por DISH que esté cubierto por un aviso de privacidad independiente.

## **I. ¿Qué información recopilamos sobre usted?**

### **A. Información de la cuenta**

Recopilamos y conservamos la información personal que nos proporciona cuando se registra en una cuenta, incluido: su nombre, dirección de servicio, dirección de facturación, dirección de correo electrónico, número de teléfono, número de seguro social, número de cuenta bancaria o número de tarjeta de crédito, inicios de sesión y contraseñas de nuestros sitios web y aplicaciones, preguntas y códigos de seguridad y otra información de la cuenta. También podemos recopilar y mantener otros elementos de información sobre su cuenta, como historial de facturación y pagos, interacciones de servicio con el cliente y las opciones de programación y equipos.

### **B. Información de uso**

Cuando utiliza nuestros servicios, nuestros dispositivos y aplicaciones recopilan la información de uso de manera automática. La información de uso puede incluir datos y registros de uso de la aplicación, incluido el tipo y la identificación del dispositivo, la dirección IP y la información de ubicación. Esta información de uso puede encontrarse en varios formatos (electrónicos, audio y otros) y se puede recopilar a través del decodificador o receptor satelital, a través de equipos relacionados, tales como un control remoto o dispositivo de control de voz u otros dispositivos tales como dispositivos o aplicaciones de transmisión de terceros proporcionados a través de nuestros servicios o utilizados para acceder a ellos. Consulte Servicios y sitios web de terceros a continuación para obtener más información.

# **Aviso de privacidad de DISH Network L.L.C. (cont.)**

## **C. Audiencia**

Cuando usted o alguien de su hogar ve un programa de video, ya sea al utilizar su decodificador o la aplicación DISH Anywhere®, es posible que recopiláramos un registro de su actividad de visualización. Esto se aplica tanto a la programación de televisión en vivo como a los servicios de video bajo demanda, pago por evento y DVR.

## **D. Información de terceros**

También es posible que recibíramos información sobre usted y su grupo familiar de terceros como programadores, socios comerciales, agencias verificadoras de créditos para consumidores y otras compañías de datos a los fines de mejorar o complementar nuestros registros, productos u ofertas de servicio. Esta información puede permitirnos enviarle promociones que le interesen o anuncios que coincidan con sus intereses y preocupaciones

## **E. Servicios y sitios web de terceros**

Cuando utilizará un dispositivo de transmisión o un asistente de voz de terceros con equipos DISH, incluido el control remoto de voz con integración de Google, deberá revisar las declaraciones de privacidad del tercero para comprender la información que puede recopilar y conservar. No somos responsables de las prácticas de tales terceros. DISH también puede recopilar información de uso relacionada con esos productos, servicios, aplicaciones o sitios web de terceros cuando se accediese a ellos a través de equipos, sitios web o aplicaciones de DISH.

Cuando accediese a un producto, un servicio, una aplicación o un sitio web de terceros, aunque lo hiciera a través de equipos, sitios web o aplicaciones de DISH, debe revisar las declaraciones de privacidad de dichos terceros para comprender la información que puede recopilar y conservar. No somos responsables de las prácticas de tales terceros. DISH también puede recopilar información de uso relacionada con esos productos, servicios, aplicaciones o sitios web de terceros cuando se accediese a ellos a través de equipos, sitios web o aplicaciones de DISH.

También puede elegir, cuando estuviese disponible, conectar su cuenta con cuentas de terceros, incluidas las redes sociales de terceros. Si compartiese información sobre su uso del servicio, o actividades en este, con tales cuentas de terceros, entonces, la recopilación, utilización y la divulgación de dicha información estará sujeta a las políticas de privacidad de ese tercero, las cuales pueden diferir de las nuestras. No somos responsables de las prácticas de tales terceros.

## **F. Cookies y otras tecnologías**

Nosotros u otras compañías con las que trabajamos podemos utilizar cookies, balizas web, etiquetas y tecnologías similares en sitios web, plataformas y comunicaciones electrónicas para hacerle seguimiento a los usuarios en línea y recopilar cierta información como, por ejemplo, estadísticas

## Aviso de privacidad de DISH Network L.L.C. (cont.)

acerca del uso de sitios web y plataformas, información demográfica amplia, direcciones IP, tipo de navegador, tipo de dispositivo, proveedor de servicios de Internet, páginas de referencia/salida, tipo de plataforma, sello de fecha/hora, número de clics y otra información similar. Puede acceder y usar nuestros servicios inclusive cuando hubiese deshabilitado determinadas cookies, pero, es posible que no lo reconozcan de manera automática cuando vuelva a visitar el sitio.

Visite la sección “¿Qué opciones tiene?” para obtener más información, incluso acerca de “No rastrear” y cómo deshabilitar las cookies

### G. Información infantil

La protección de la privacidad de los niños es importante para nosotros. No dirigimos los servicios a niños menores de dieciséis años ni recopilamos, de manera intencional, información personal de ellos. Si nos enteráramos de que un menor de dieciséis años ha proporcionado información personal a través de los servicios, haremos todo lo posible para eliminar dicha información de nuestros archivos.

### II. ¿Cómo utilizamos la información acerca de usted?

Utilizamos la información que hemos recopilado y recibido de usted y sobre usted y su cuenta (la “Información sobre usted”) principalmente para realizar actividades comerciales, que pueden incluir:

- proporcionar, operar y mantener nuestros servicios
- realizar la facturación y cobranza
- confirmar que recibe los niveles de servicios solicitados y que se le factura en forma debida
- identificar cuándo se hacen cambios a su cuenta o a sus servicios
- informarle acerca de productos, programación o servicios que podrían ser de interés
- hacer recomendaciones de programación
- entender el uso que hace de nuestros servicios para considerar la posibilidad de mejorarlos
- obtener encuestas, recomendaciones y reseñas de usuarios
- comercializar nuestros servicios y aquellos de nuestros socios comerciales
- entregarle publicidad, ofertas y otros servicios orientables o personalizados dentro de los servicios, por correo electrónico o a través de otros sitios y plataformas web (para obtener más información, consulte la sección 4 a continuación)
- detectar fraude y la recepción no autorizada de nuestros servicios
- determinar si se están infringiendo las políticas y los términos de servicio aplicables
- configurar dispositivos vinculados al servicio de televisión satelital
- realizar investigaciones y análisis estadísticos y cualitativos
- mantener nuestras listas de “no contactar”

## Aviso de privacidad de DISH Network L.L.C. (cont.)

- cumplir con las leyes y
- lo que fuese necesario en cualquier otro sentido para prestar nuestros servicios

La información personal y de uso puede agregarse o desidentificarse para otros usos comerciales y de marketing por nuestra parte. Estos datos agrupados o desidentificados pueden utilizarse para mejorar nuestros productos y servicios, para medir y analizar el uso de nuestros productos y servicios, para proporcionar marketing y publicidad más relevante, para medir la efectividad de la publicidad, para realizar estudios de mercado, para informar los índices de la audiencia y la medición de los espectadores y para otros fines analíticos y de presentación de informes.

Podemos combinar la información que recopilamos y recibimos de usted, incluida la información de cuenta que nos proporcionase, la información personal, la información de uso, así como la información recopilada sin conexión, a través de otros equipos o dispositivos que pueda utilizar y de fuentes de terceras partes.

### **III. ¿Qué información compartimos con otros?**

DISH trata la información sobre usted (incluida la información personal) contenida en nuestros registros comerciales de manera confidencial. Podemos compartir información sobre usted con socios selectos con el fin de proporcionarle los mejores productos y servicios. Nuestros acuerdos con socios comerciales y proveedores de servicios que recopilan información limitan los tipos y el uso de información que se comparte con estas compañías.

#### **A. ¿Cuándo puede DISH compartir información sobre usted?**

##### **I. Con los proveedores de servicios con el fin de proporcionarle productos y servicios**

Podemos compartir información sobre usted con compañías que trabajasen para nosotros o que nos prestasen servicios (pero solo en la medida en que fuese necesario para que ellos realizaran el servicio), como, por ejemplo, nuestros:

- procesadores de facturación
- subcontratistas
- proveedores de software
- empresas de marketing
- auditores externos y asesores profesionales
- posible socios de fusión, adquisición o venta de empresas
- reguladores, agencias gubernamentales y
- agencias de crédito y de cobranza

# Aviso de privacidad de DISH Network L.L.C. (cont.)

## **II. Conforme sea necesario para proteger a DISH y sus empleados**

También podemos compartir información sobre usted (incluida la información personal) para proteger a nuestros clientes, empleados o bienes; en situaciones de emergencia y para hacer valer nuestros derechos de conformidad con nuestros términos de servicio y nuestras políticas, ante los tribunales o en cualquier otro lugar.

## **III. Para fines de “listas de correo”**

Podemos compartir su nombre y dirección con terceros, como instituciones de caridad, organizaciones de marketing u otras empresas, para fines de las “listas de correo” satelitales o no satelitales. Toda divulgación para fines de las “listas de correo” se limitaría a la divulgación de nombres y direcciones de suscriptores, que no revela, de manera directa ni indirecta, (i) el alcance de ninguna visualización u otro uso por parte del suscriptor de un servicio satelital u otro servicio que prestáramos o (ii) la índole de ninguna transacción realizada por el suscriptor a través de recursos que utilizamos.

## **B. Cuándo DISH debe divulgar la PII**

Las leyes pueden exigirnos que cumplamos con un proceso legal válido, como una citación, una orden judicial o una orden de registro o cuando existiese una solicitud legal para que divulgáramos información sobre usted (incluida la información personal) sin su consentimiento o notificación. También es posible que nos viéramos obligados a divulgar la información personal a terceros o entidades gubernamentales en respuesta a una orden judicial. Si fuera una entidad gubernamental la que intenta obtener la orden judicial, usted debe tener la oportunidad de comparecer e impugnar las aseveraciones realizadas en respaldo de la orden judicial en una diligencia procesal relativa a la orden judicial.

## **C. Intercambio de información que no permite la identificación personal**

### **I. Información agrupada y desidentificada**

Podemos compartir información recopilada o recibida de parte suya o sobre usted en formatos anónimos o agrupados. Es posible que compártiéramos esta información con las compañías que recopilan y compilan datos de los consumidores, incluidos los que crean informes sobre los programas que la gente ve.

### **II. A las compañías y a las redes que proporcionan programación**

Podemos compartir información con redes y otros proveedores de programación sobre los paquetes que nuestros suscriptores han comprado y los programas que ven. También podemos compartir alguna información demográfica o de uso. Esta información se desidentifica y se agrupa y el programador no sabrá quiénes son los individuos o los hogares que vieron el programa.

## Aviso de privacidad de DISH Network L.L.C. (cont.)

### III. A los anunciantes y a las compañías que prestan servicios de publicidad

También podemos compartir información con nuestros anunciantes y nuestros proveedores de servicios de publicidad sobre cuándo, dónde y cómo (televisión, dispositivo móvil o computadora) se vio un anuncio. También es posible que les proporcionáramos cierta información demográfica sobre su hogar. Esta información se desidentifica y el anunciante no conocerá a los individuos o los hogares que vieron el anuncio. Los anunciantes, las compañías de tecnología publicitaria y los proveedores de servicios que prestan servicios relacionados con la publicidad para nosotros y nuestros socios comerciales, pueden utilizar cookies, faros web, etiquetas y otras tecnologías para recopilar información de o sobre usted para personalizar los anuncios publicitarios, medir la efectividad de los anuncios y permitir otras mejoras. Para obtener más información acerca de la publicidad, consulte “¿Cómo se utiliza su información para fines publicitarios?” a continuación.

### IV. ¿Cómo se utiliza su información para fines publicitarios?

DISH puede usar la información sobre usted para fines de marketing o publicidad de las maneras siguientes:

- **Para proporcionarle publicidad televisiva más relevante.** Es posible que utilizáramos la información que hemos recopilado o recibido de usted o sobre usted a través del uso de los servicios o de terceros para mostrarle anuncios que coincidan con sus intereses. Utilizamos información como los paquetes de servicios comprados, las compras de video por demanda y los datos de visualización de los programas. También podemos utilizar información demográfica y de interés (como el género, el tamaño de la familia y los pasatiempos) que nos proporcionase o que obtuviéramos de otras compañías. Puede excluirse de esta publicidad orientable conforme se describe a continuación en la sección “¿Qué opciones tiene?”.
- **Para proporcionarle publicidad para productos y servicios de DISH.** Es posible que utilizáramos la información que hemos recopilado o recibido de usted o sobre usted a través del uso del servicio o de terceros con el fin de proporcionarle información de marketing, ofertas y anuncios para productos y servicios de DISH o para excluirle de recibir cierta información de marketing, ofertas o anuncios. Nuestras actividades con respecto a la información de marketing, ofertas y anuncios publicitarios pueden ocurrir en sitios web y plataformas de DISH o sitios web y plataformas operados por terceros.
- **Para proporcionarle publicidad en línea más relevante.** Nosotros y nuestros socios publicitarios también podemos utilizar la información obtenida sobre usted a través del uso de nuestros sitios web o de terceros o recopilada a través de cookies y tecnologías similares, para entregar publicidad en línea más relevante a usted a través de otras computadoras, dispositivos, sitios web y servicios en

## Aviso de privacidad de DISH Network L.L.C. (cont.)

línea que puede utilizar (la “publicidad basada en los intereses”). Los anunciantes, las compañías de tecnología publicitaria y los proveedores de servicios que prestan servicios relacionados con la publicidad para nosotros y nuestros socios comerciales, pueden utilizar cookies, faros web, etiquetas y otras tecnologías para recopilar información de o sobre usted para personalizar los anuncios publicitarios, medir la efectividad de los anuncios y permitir otras mejoras. Puede ser capaz de excluirse de ciertos tipos de publicidad basada en intereses conforme se describe a continuación en la sección “¿Qué opciones tiene?”.

- **Para proporcionarle a otros publicidad más relevante.** Nosotros y nuestros socios publicitarios también podemos utilizar la información recopilada de usted o sobre usted, de nuestros socios publicitarios y la información que obtenemos sobre usted de terceros para entregar publicidad dirigida a personas con intereses similares. Podemos combinar información agrupada o desidentificada para crear grupos basados en intereses compartidos reales o asumidos o características objetivas. También combinamos la información sobre la programación que nuestros clientes ven en el Servicio con sus intereses comunes para ayudarnos a averiguar la publicidad que puede ser más relevante.

### V. ¿Qué opciones tiene?

#### A. Cookies y “No rastreo”

Ciertas partes de nuestros servicios requieren cookies. Puede ajustar su dispositivo o configuración del navegador de Internet para limitar cierto seguimiento o para rechazar las cookies, pero al hacerlo, es posible que no se le reconozca automáticamente al volver a visitar y puede no ser capaz de utilizar ciertas características del Servicio o aprovechar al máximo todas nuestras ofertas. Consulte la configuración de su dispositivo o la sección de “Ayuda” del navegador de Internet para obtener más información sobre cómo eliminar y/o deshabilitar el dispositivo o el navegador para recibir cookies o controlar sus preferencias de rastreo.

Es posible que DISH no reconozca encabezados o solicitudes de “No rastrear” procedentes de algunos o todos los navegadores de Internet. Podemos usar las cookies u otras tecnologías para ofrecer publicidad más relevante y para enlazar los datos recopilados a través de otros ordenadores o dispositivos que usted pueda utilizar.

#### B. Publicidad basada en intereses/cookies de publicidad orientable

A través de Dish.com puede solicitarle a DISH que pare de utilizar cookies en Dish.com que permiten ofrecer publicidad más relevante para usted. Para hacer esta solicitud, por favor visita <https://www.dish.com/ad-preferences>.

A fin de entender otrasopciones para recibir la publicidad más relevante, por favor revise la siguiente información:

## Aviso de privacidad de DISH Network L.L.C. (cont.)

- 1) Para obtener más información sobre la publicidad basada en los intereses y para excluirse de la recopilación y de la utilización de la información sobre sus actividades en línea para la publicidad basada en los intereses por parte de las compañías participantes en la Alianza de Publicidad Digital (Digital Advertising Alliance, DAA), visite <http://www.aboutads.info/choices/>. Para optar por no participar en anuncios publicitarios dirigidos a través de las aplicaciones móviles, visite <https://youradchoices.com/appchoices>.
- 2) Para excluirse de la recopilación y de la utilización de la información sobre sus actividades en línea para la publicidad basada en intereses por parte de las compañías miembro de la Iniciativa de Publicidad en Red (Network Advertising Initiative, NAI), visite <http://www.networkadvertising.org/choices/>.

Aunque se excluya, todavía recibirá publicidad de DISH y de terceros. Es posible que todavía recibiese publicidad televisiva de DISH o de terceros que se hubiese personalizado en función de la información que hemos recopilado o recibido de usted o sobre usted o en función de la información sobre sus actividades en línea de terceros que no fuesen las compañías participantes en la DAA o la NAI.

### C. Publicidad televisiva orientable

Puede limitar la entrega a su decodificador por parte de DISH de anuncios orientables que se seleccionaron para usted con su información (incluida la información personal) visitando nuestro [Portal de Privacidad](#), ingresando a su cuenta de MyDISH o comunicándose con nosotros por escrito

a la dirección de correo postal que aparece en la sección de contacto a continuación.

### D. Otras opciones relativas a la utilización y divulgación de su información

Puede optar por limitar cierta recopilación o divulgación de su información de la siguiente manera:

- 1) Puede limitar nuestra divulgación de su PII para fines de "listas de correo" comunicándose con nosotros por escrito a la dirección de correo postal que aparece en la sección de contacto a continuación.
- 2) Puede limitar nuestra recopilación de los datos de medición del espectador de su decodificador comunicándose con nosotros por escrito a la dirección de correo postal que aparece en la sección de contacto a continuación.
- 3) Haga clic aquí <https://www.dish.com/downloads/legal/AdditionalPrivacyChoices.pdf> para obtener más información proporcionada por algunos de nuestros proveedores de servicios y socios comerciales.aparece en la sección de contacto a continuación.

## Aviso de privacidad de DISH Network L.L.C. (cont.)

En cualquier solicitud por escrito dirigida a DISH, asegúrese de incluir su nombre, dirección, número telefónico y el número de su cuenta de DISH. La solicitud por escrito debe estar firmada por la persona identificada en nuestros registros de facturación como el suscriptor. Si tiene una cuenta común, una solicitud realizada por una parte se aplicará a toda la cuenta. Si usted tuviera varias cuentas, su aviso debe identificar por separado cada cuenta cubierta por la solicitud.

### VI. ¿Sus derechos según la Ley de Privacidad de Consumidores de California (California Consumer Privacy Act, "CCPA")

Los residentes de California también pueden aprovechar los derechos siguientes:

1. Usted puede solicitar, hasta dos veces al año, que le divulgemos las categorías y elementos específicos de información personal que hemos recopilado sobre usted, las categorías de fuentes de las que se recopila su información personal, el propósito comercial o empresarial de recopilar su información personal, las categorías de información personal que hemos divulgado con fines comerciales, cualquier categoría de información personal que hayamos vendido sobre usted, las categorías de terceros con los que hubiésemos compartido su información personal y el propósito comercial o empresarial de vender su información personal, si correspondiese.
2. Puede solicitar que elimináramos toda información personal que hubiésemos recopilado de usted o sobre usted. Tenga en cuenta que hay algunas razones por las que no podremos atender su solicitud en su totalidad, como, por ejemplo, si necesitáramos completar una transacción por usted, para detectar y proteger contra actividades fraudulentas e ilegales, para un propósito comercial interno, para ejercer nuestros derechos o para cumplir con una obligación legal.
3. Para beneficiarse de cualquiera de estos derechos, póngase en contacto con nosotros al llamar al +1(866) 986-0068 o visitar nuestro [Portal de privacidad](#). Valoramos su privacidad y no discriminaremos en respuesta al ejercicio de sus derechos de privacidad. Responderemos a sus solicitudes de acceso y eliminación dentro de los 45 días siguientes a la recepción de su solicitud, después de la verificación adecuada, a menos que necesitáramos tiempo adicional, en cuyo caso se lo haremos saber. Responderemos rápidamente a sus solicitudes de exclusión de la venta.

Para los fines del cumplimiento de la CCPA, además de los detalles adicionales que se describen a lo largo de esta Política de privacidad, hacemos las divulgaciones siguientes:

- Recopilamos las siguientes categorías de información personal: identificadores/información de contacto, información comercial, información sobre las actividades en Internet u otras redes electrónicas, geolocalización, información visual y de audio e inferencias extraídas de lo anterior.
- Vendemos las siguientes categorías de información personal: identificadores/información de contacto, información de actividad en Internet u otra red electrónica e inferencias extraídas de lo anterior.

# Aviso de privacidad de DISH Network L.L.C. (cont.)

- Divulgamos las siguientes categorías de información personal con fines comerciales: identificadores/información de contacto, información comercial, información sobre las actividades en Internet u otras redes electrónicas, geolocalización, información visual y de audio e inferencias extraídas de lo anterior.

## **VII. Sus derechos de privacidad de Nevada**

Las leyes de Nevada permiten a los residentes de Nevada hacer ciertas solicitudes acerca de cómo se comparte su PII con terceros o compañías afiliadas. Para hacer tal solicitud, visite nuestro [Portal de privacidad](#).

## **VIII. ¿Cómo protegemos su información personal?**

DISH toma en serio la seguridad de la información. Hacemos esfuerzos comercialmente razonables para evitar el acceso no autorizado a la Información acerca de usted por parte de terceros. No obstante, no podemos garantizar que estas prácticas evitarán todos los intentos no autorizados de acceso, uso o divulgación de la Información sobre usted.

## **IX. ¿Cuánto tiempo conservamos su información personal?**

DISH guarda su información personal en nuestros registros comerciales habituales mientras seas un suscriptor de nuestros productos o servicios. DISH, además, guarda su información personal por un tiempo después de que dejara de ser suscriptor para cumplir con exigencias legales o fiscales, para prevenir fraude, o con fines comerciales.

## **X. ¿Qué acceso tiene a su información personal?**

Puede obtener acceso a la información personal que recopilamos y mantenemos de usted y sobre usted en nuestros registros comerciales habituales (en general, información de facturación y de la cuenta).

Si deseara obtener una copia de esta información, envíe una solicitud por escrito y notariada para obtener una copia de su información personal a DISH Network L.L.C., Atención: PRIVACY, P.O. Box 6655, Englewood, CO 80155-6655, y denos un período razonable para ubicar y preparar la información para su revisión. Todas las solicitudes deben incluir el número de su cuenta de DISH. Le enviaremos la información por correo postal a su dirección actual de facturación. Se le permitirá solicitar registros que contuviesen información personal sobre usted y de nadie más. Para protegerlo y garantizar que la solicitud es enviada por la persona a la que realmente le pertenece la información, solo procesaremos las solicitudes notariadas. Se le dará una oportunidad razonable de corregir errores si algo de la información personal fuera inexacto.

## **Aviso de privacidad de DISH Network L.L.C. (cont.)**

### **XI. ¿Con quién puede comunicarse si tiene alguna pregunta o inquietud?**

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre este Aviso, o nuestras prácticas de privacidad, contáctenos a la siguiente dirección:

DISH Network L.L.C.  
Attn: PRIVACY  
P.O. Box 6655  
Englewood, CO 80155-6655

Si se sintiese agraviado por alguno de nuestros actos en violación de sus derechos de privacidad con respecto a la recopilación o a la utilización de su información personal, puede iniciar un procedimiento por daños y perjuicios, los honorarios de los abogados y los costos de litigación en los que incurriera en forma razonable. Si es suscriptor de nuestros Servicios o ha aceptado de otra manera nuestro Acuerdo de cliente residencial, cualquier disputa vinculada a sus derechos de privacidad o que surgiera de este Aviso está sujeta a los procedimientos o las disposiciones de resolución de disputas indicadas en su Acuerdo de cliente residencial.

### **XII. ¿Qué hay acerca de los cambios a este Aviso?**

Podemos modificar este Aviso en cualquier momento. Le notificaremos acerca de todo cambio significativo de forma escrita o electrónica, o por otros medios, según lo permitido por la ley.

**Versión: Marzo 18, 2021**

# Cumplimiento con la FCC

El siguiente texto se extrae de las regulaciones de la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission, FCC), en la fecha de publicación de este documento. Póngase en contacto con la FCC (consulte lo siguiente) o con su biblioteca para obtener el texto completo de las regulaciones.

1. Este dispositivo no puede causar interferencias dañinas  
y
2. Este dispositivo debe aceptar cualquier interferencia recibida, incluida la interferencia que pueda causar un funcionamiento no deseado.

Se probó este equipo y se comprobó que cumple con los límites para un dispositivo digital de Clase B, de conformidad con la Parte 15 de las Normas de la FCC. Estos límites están diseñados para brindar protección contra interferencias dañinas en una instalación residencial. Este equipo genera, utiliza y puede irradiar energía de radiofrecuencia; si no se instala y utiliza de acuerdo con las instrucciones, puede causar interferencias dañinas a las comunicaciones radioeléctricas. Sin embargo, no se puede garantizar que no se producirán interferencias en una instalación en particular. Si este equipo causa interferencias perjudiciales en la recepción de radio o televisión que se pueden determinar al apagar y encender el equipo, se recomienda al usuario que intente corregir la interferencia llevando a cabo una o más de las siguientes medidas:

- Reoriente o reubique la antena receptora.
- Aumente la separación entre el equipo y el receptor.
- Conecte el equipo a un tomacorriente en un circuito diferente al que está conectado el receptor.
- Consulte al distribuidor o a un técnico de radio/televisión con experiencia para obtener ayuda.

Si ninguna de estas medidas detiene la interferencia de radio, debe comunicarse con un técnico de radio/televisión con licencia, con su distribuidor de satélites, o llamar al Centro de Servicio al Cliente al 1-888-599-DISH (3474) para obtener ayuda.

No realice cambios ni modificaciones a este equipo. Esto podría anular el derecho del usuario a operar el equipo.

El producto debe instalarse al menos a 20 cm (~8 pulgadas) de las ubicaciones más comunes donde hay personas, según las regulaciones de exposición a radiofrecuencia de la FCC.

El funcionamiento de Wi-Fi en canales dentro de los 5150–5250 MHz está restringido únicamente al uso en interiores.

# Cumplimiento con la FCC (cont.)

Este equipo cumple con la Parte 68 de las normas de la FCC y los requisitos adoptados por el ACTA. En el panel posterior de este equipo hay una etiqueta que contiene, entre otra información, un identificador de producto con el formato US:AAAEQ-#TXXXX. Si se solicita, se debe proporcionar este número a la compañía telefónica.

El enchufe y la toma utilizados para conectar este equipo a las instalaciones de cableado y la red telefónica deben cumplir con las normas y requisitos de la Parte 68 de la FCC aplicables que fueron adoptados por el ACTA.

El número de equivalencia del dispositivo de llamada (Ringer Equivalence Number, REN) se utiliza para determinar el número de dispositivos que se pueden conectar a una línea telefónica. Si el REN es excesivo en una línea telefónica, puede provocar que los dispositivos no suenen en respuesta a una llamada entrante. En la mayoría, pero no en todas las áreas, la suma de REN no debe ser superior a cinco (5,0). Para asegurarse del número de dispositivos que pueden estar conectados a una línea, según lo determinado por el total de REN, póngase en contacto con la compañía telefónica local. Para los productos aprobados después del 23 de julio de 2001, el REN para este producto forma parte del identificador del producto que tiene el formato US:AAAEQ-#TXXXX. Los dígitos representados por ## son el REN sin una coma decimal (por ejemplo, 03 es un REN de 0,3). Para los productos anteriores a esa fecha, el REN se muestra por separado en la etiqueta.

Si este equipo causa daños a la red telefónica, la compañía telefónica le notificará con anticipación que puede ser necesaria la interrupción temporal del servicio. Pero si el aviso previo no es práctico, la compañía telefónica notificará al cliente tan pronto como sea posible. Además, se le informará de su derecho a presentar una queja ante la FCC, si lo considera necesario.

La compañía telefónica puede realizar cambios en sus instalaciones, equipos, actividades o procedimientos que podrían afectar el funcionamiento del equipo. Si esto sucede, la compañía telefónica proporcionará un preaviso para que usted pueda hacer las modificaciones necesarias para mantener un servicio ininterrumpido.

Si se experimentan problemas con este equipo, si necesita información de reparación o garantía, póngase en contacto con DISH Network al 1-888-599-DISH (3474). Si el equipo está provocando daños a la red de teléfono, la compañía telefónica puede solicitar que desconecte el equipo hasta que el problema se resuelva.

No hay piezas en el interior que el usuario pueda reparar.

La conexión al servicio de línea compartida está sujeta a las tarifas estatales. Comuníquese con la Comisión de Servicios Públicos Estatales, la Comisión de Servicio Públicos o la Comisión para las Empresas para obtener información.

Si su hogar cuenta con un equipo de alarma de cableado especial conectado a la línea telefónica, asegúrese de que la instalación de este equipo no desactive su equipo de alarma. Si tiene preguntas sobre qué desactivará el equipo de alarma, consulte a su compañía telefónica o a un instalador calificado.)

# Acuerdo Sobre el Uso de Internet

El software contenido en el receptor puede hacer referencia, mostrar, enlazar y proporcionar a los usuarios acceso a servicios web, sitios e información de todo el mundo a través de Internet. Debido a que DISH no tiene control sobre dichos sitios e información, no ofrecemos ninguna declaración, garantía ni aval en cuanto a dichos sitios e información, incluidos, entre otros:

- (a) la exactitud, disponibilidad, secuencia, integridad, puntualidad, cumplimiento de derechos de autor, legalidad, contenido, validez o calidad de dichos sitios o información;
- o
- (b) la posibilidad de que el uso del software pueda resultar en contenido no intencional, inapropiado u objetable.

Debido a que parte del contenido en Internet consiste en material que está orientado a adultos, restringido a los espectadores de al menos 18 años de edad o mayores de edad donde usted vive, o de otra manera cuestionable para algunas personas o espectadores menores de 18 años, los resultados de usar el software pueden conllevar de forma automática e involuntaria en la generación o exhibición de sitios o materiales orientados a adultos.

Al utilizar el software, usted reconoce que DISH Network L.L.C. no ofrece ninguna declaración, garantía o aval con respecto a cualquier sitio o información que se muestre o al que se acceda en relación con el uso del software. DISH Network L.L.C., sus respectivas subsidiarias directas e indirectas y matrices, y los ejecutivos, directores y accionistas de cualquiera de las compañías anteriores no serán directa o indirectamente responsables de ninguna manera ante usted o cualquier otra persona o entidad por el contenido que obtenga al utilizar el software o por cualquier inexactitud, error u omisión del contenido. DISH Network L.L.C. y sus respectivos afiliados y licenciantes se reservan el derecho a cambiar, suspender, eliminar o inhabilitar el acceso a cualquier servicio en cualquier momento sin previo aviso. En ningún caso DISH Network L.L.C., sus respectivas subsidiarias directas e indirectas y matrices, o los ejecutivos, directores y accionistas de cualquiera de las compañías anteriores serán responsables de la eliminación o inhabilitación del acceso a dichos servicios. DISH Network L.L.C. y sus respectivos afiliados y licenciantes también pueden imponer límites al uso de o al acceso a ciertos servicios, en cualquier caso, y sin previo aviso ni responsabilidad.

# Si Necesita Ayuda

- Revise la documentación relevante para su equipo en [mydish.com/manuals](http://mydish.com/manuals).
- En su receptor, seleccione el ícono Ayuda en el menú principal.
- Visite [mydish.com/chat](http://mydish.com/chat) para obtener soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Llame al Centro de Servicio al Cliente al 1-888-599-DISH (3474).

Para obtener información adicional, consulte el Acuerdo del Cliente Residencial en este documento, así como en [dish.com/legal](http://dish.com/legal).

## Aviso de Software

Al igual que con todos los productos controlados por software, podría ocurrir un comportamiento inesperado, si el usuario intenta realizar operaciones de una manera no rutinaria. Este producto, como casi cualquier otro producto de alta tecnología, está sujeto a errores y, por lo tanto, **DISH NO PUEDE Y NO GARANTIZA NI ASEGURA QUE TODAS LAS CARACTERÍSTICAS, COMO EL CONTROL DE PADRES, FUNCIONAN COMO SE PRETENDE BAJO TODAS LAS CIRCUNSTANCIAS.** DISH se esfuerza por mejorar estas condiciones y descargará mejoras de forma periódica.

## Reciclaje de DISH

DISH fomenta el reciclaje de dispositivos electrónicos. Visite nuestro sitio web ([mydish.com/recycle](http://mydish.com/recycle)) para obtener información sobre la eliminación adecuada de este equipo.

# Aviso de derechos de autor

© 2021 DISH Network L.L.C., Englewood, Colorado 80112. Todos los derechos reservados.

La información contenida en este documento puede cambiar sin previo aviso. Podemos emitir revisiones para informarle sobre dichos cambios.

DISH es una marca comercial registrada de DISH Network L.L.C. Para obtener información sobre DISH, visite nuestro sitio web en [mydish.com](http://mydish.com).

Reconocemos que todos los nombres de productos, nombres comerciales o nombres de empresas que se mencionan en este documento son propiedad de los propietarios registrados.

Fabricado bajo licencia de Dolby Laboratories. Dolby, Dolby Audio y el símbolo de la doble D son marcas comerciales de Dolby Laboratories.



HDMI, el logotipo de HDMI y High-Definition Multimedia Interface son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de HDMI Licensing L.L.C.

MoCA y el logotipo de MoCA son marcas comerciales registradas de Multimedia over Coax Alliance en Estados Unidos y otros países.

Este equipo puede incorporar tecnología de protección de derechos de autor que está protegida por patentes, aplicaciones de patentes y/o otros derechos de propiedad intelectual. El uso de tecnología de protección de derechos de autor es para uso dentro del hogar y para otros usos limitados de pay-per-view únicamente, al menos que haya otro uso autorizado. Se prohíbe la retroingeniería y el desarmado.

Si necesita ayuda, visite [mydish.com/chat](http://mydish.com/chat)  
o llame al Centro de Servicio al Cliente al  
**1-888-599-DISH (3474)**

**dish**  
TM