

**DATOS GENERALES DEL SUSCRIPTOR**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____
nombre (s) apellido paterno apellido materno No. identificación

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL (en caso de razón social): _____
nombre (s) apellido paterno apellido materno

DATOS DE DOMICILIO Y MEDIO DE NOTIFICACIONES:

Dirección: _____

Otras referencias: _____

Distrito: _____ Cantón: _____

Provincia: _____ Apartado y Zona Postal: _____

tel. residencia: _____ tel. oficina: _____ celular 1: _____ fax: _____

teléfono de un familiar: _____ correo electrónico: _____

Es mi deseo que las notificaciones me sean enviadas al: i) correo electrónico (anteriormente señalado) (); o dirección física ()

Es mi deseo que las facturas del servicio me sean enviadas al: i) correo electrónico (anteriormente señalado) (); o dirección física ()

REFERENCIAS PERSONALES PARA EFECTOS CREDITICIOS.

NOMBRE (1): _____ TEL _____ PARENTESCO (1): _____

NOMBRE (2): _____ TEL _____ PARENTESCO (2): _____

CARACTERÍSTICAS DEL PAQUETE CONTRATADO

Paquete: _____ Promoción: _____ Precio de suscripción: _____ Canales*: _____ HD: _____ SD: _____

Registro de forma de pago mensual: EFECTIVO O CHEQUE TARJETA DE CRÉDITO TARJETA DE DEBITO

Beneficio económico asociado a la forma de pago seleccionada Sí: monto ₡: _____ No:

Servicio: RESIDENCIAL COMERCIAL

Modalidades de contratación del servicio:

i) Con Plazo Mínimo de Permanencia por subsidio de equipo: 18 MESES 24 MESES OTRO: _____ (Ningún plazo podrá ser mayor a 24 meses)

En caso de retiro anticipado se deberá cancelar el monto total subsidiado por la cantidad de: ₡ _____

ii) Sin Sujeción a un Plazo Mínimo de Permanencia mediante un único pago de ₡ _____

En ninguna de las modalidades el suscriptor deberá pagar depósito en garantía.

CANTIDAD TOTAL MENSUAL A PAGAR POR EL USUARIO: Precio de Lista: ₡ _____ Pago Oportuno: ₡ _____

Adquiere Asistencia SKY: Sí No: Costo: ₡ _____ Instalación: ₡ _____ Plazo de instalación: _____

Todos los precios señalados en el presente documento incluyen impuestos aplicables.

*El número de canales puede variar debido a la mejora tecnológica en términos de la cláusula Vigésima Novena del presente contrato.

DOCUMENTOS ANEXOS DEL SUSCRIPTOR

CEDULA DE IDENTIDAD CEDULA JURÍDICA CEDULA DE RESIDENCIA PASAPORTE No. IDENTIFICACIÓN: _____

COMPROBANTE DE DOMICILIO: LUZ AGUA TELÉFONO NINGUNO OTRO _____

DATOS DEL EQUIPO

Equipo entregado en Comodato y no subsidiado: TARJETA INTELIGENTE No. Serie: 1. _____; 2. _____

3. _____; 4. _____

Equipo otorgado en subsidio: Equipo otorgado en propiedad:

| Tipo de equipo | Serie-modelo-marca | Costo por unidad | Costo de reposición | Cantidad de equipos | Monto pagado de contado o en subsidio con permanencia mínima |
|---|--------------------|------------------|---------------------|---------------------|--|
| Equipo(s) decodificador(es) SKY (Receptor de señales digitales) SD o HD (IRD) | 1. _____ | | | | |
| | 2. _____ | | | | |
| | 3. _____ | | | | |
| | 4. _____ | | | | |
| Antena Receptora | | | | | |
| Amplificador de bajo ruido (Low Noise Block -LNB) | | | | | |
| Puente de Conexiones (Pairing Bridge) | | | | | |
| Control Remoto | | | | | |

SUMA TOTAL POR COSTO DE EQUIPOS ₡: _____

DATOS DE LA VENTA (uso exclusivo de SKY)

Nombre del vendedor: _____ MASTER: _____

Número de distribuidor: _____

**DATOS DE INSTALACIÓN**

Fecha de instalación: ____/____/____

Monto pagado por instalación: ₡ _____ Servicios adicionales: _____ costo ₡ _____ Forma de pago: _____

Persona que recibe y factura el monto pagado por instalación: _____
nombre(s) apellido paterno apellido materno No. Identificación

Todos los precios incluyen los impuestos aplicables.

Nombre y firma de la persona que recibe a completa satisfacción la instalación, funcionamiento y recepción de la señal: _____

Nombre del instalador: _____ No. Identificación: _____

Clave operativa (NIT): _____ Firma del instalador _____

REGISTRO DE SUSCRIPCIÓN CON CARGO

PAGO MENSUAL PAGO ANUAL **EL PRESENTE REGISTRO DE CARGO AUTOMATICO DEBERA SER LLENADO Y DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL SUSCRIPTOR EN CASO DE QUE ESTE AUTORICE EL CARGO AUTOMATICO DE LA MENSUALIDAD ASI COMO CUALQUIER OTRO CARGO QUE PUDIERA GENERARSE DE LOS CONTRATOS FIRMADOS, A TRAVÉS DE SU TARJETA DE CREDITO, DEBITO U OTRO MEDIO SIMILAR.**

Solicito y autorizo a Servicios Directos de Satélite, S.A., para que de conformidad con el contrato (apertura de crédito, cuenta de cheques, inversiones, etc.) que tengo celebrado con la institución emisora de la tarjeta o cuenta bancaria identificada con el número que abajo se proporciona, se sirva cargar a mi cuenta, la cantidad que resulte a mi cargo el presente contrato de prestación de servicios de televisión por suscripción vía satélite, cuyo número se identifica en la parte superior derecha de la carátula y de conformidad con los importes que se deriven de las cantidades pactadas en el mismo contrato, mencionado de manera enunciativa mas no limitativa, los cargos de penalización por cancelación anticipada que en su caso pudiesen corresponder. Para los efectos anteriores la presente se extenderá como una adición o anexo al contrato de apertura de crédito, de cuenta bancaria o inversiones que tengo celebrado con la institución emisora de la tarjeta o cuenta bancaria, de conformidad con la cláusula que corresponda al citado contrato. Esta autorización quedará en vigor por lo menos durante la vigencia del contrato que se menciona, y deberá dar aviso de al menos 15 días hábiles para modificar el medio de pago.

Nombre y firma el suscriptor y tarjetahabiente: _____

En caso de que el titular de la cuenta no sea el suscriptor del servicio, el primero acepta todos los cargos que resulten de las obligaciones contraídas por el suscriptor en el presente contrato de prestación de servicios de televisión restringida, quedando como obligado solidario.

Nombre y firma del tarjetahabiente y/u obligado solidario: _____

Fecha de cargo: ____/____/____ Fecha de vencimiento: ____/____/____ No. de tarjeta: _____

OBLIGACIONES y/o AUTORIZACIONES

- 1.- Conozco y entiendo el alcance legal de éste documento y su contenido, documento que recibo y suscribo en favor de SKY a mi entera satisfacción el cual me es entregado al momento de la firma del presente documento.
- 2.- Entiendo que el presente contrato puede o no tener una obligación de permanencia mínima obligatoria, la cual se encuentra establecida en la Carátula principal, en caso de que mi contratación sea con un plazo de permanencia mínima me obligo a permanecer pagando como suscriptor de SKY por lo menos durante el plazo convenido.
- 3.- He sido enterado y acepto que la "fecha de corte" coincide con el día del mes en que activé mi señal SKY.
- 4.- He sido enterado y acepto que, si realizo el pago de la mensualidad por el servicio de televisión por suscripción vía satélite dentro de los doce días naturales siguientes a la fecha de corte, recibiré un beneficio económico, denominado "pago oportuno", de lo contrario deberé pagar el monto denominado "precio de lista", ambos montos indicados en la carátula del presente contrato.
- 5.- En caso de que mi forma de pago sea con cargo a tarjeta de crédito, débito, Pago Automático de Recibos (PAR) u otro similar, autorizo a SKY a cargar a mi cuenta cualquier adeudo pendiente de pago durante la vigencia del contrato descrito en el punto 1 anterior o a la terminación del mismo.
- 6.- He sido enterado de que el cambio de forma de pago de tarjeta de crédito a efectivo y/o débito; o de débito a efectivo, genera un cambio en el beneficio económico de suscripción adquirido al contratar, por lo que acepto pagar el monto regular del servicio que en su caso derive de dicho concepto, tal y como se estipula en la página web www.skycostarica.com.
- 7.-Estoy enterado que el servicio de "pago por evento" es programación que requiere pago adicional al costo del paquete que originalmente he contratado, los cuales podré consultar en la página web www.skycostarica.com, por lo que entiendo que ninguna promoción incluye este servicio de forma gratuita, en ese entendido me obligo a pagar el importe de los mismos cuando SKY así me lo solicite a través de mi estado de cuenta.
- 8.- Me he asegurado de que los canales locales disponibles en el paquete de programación que escogí, así como los precios correspondientes, son los que deseo recibir conforme a la oferta vigente que realiza SKY al público en general. Asimismo, he sido enterado de que tanto los canales como los precios, están sujetos a cambio de acuerdo con la legislación vigente en Costa Rica.
- 9.- Autorizo a SKY para que los datos proporcionados con motivo de la contratación del servicio, incluidos en la base de datos de SKY, sean utilizados y tratados por SKY, por el plazo de veinticuatro meses, según la normativa de protección de datos vigente: SI NO
- 10.- Autorizo a SKY para que mis datos sean compartidos a terceros, con la finalidad de incluirme en campañas promocionales, publicitarias o de prospección comercial: SI NO

Nombre y Firma
"EL SUSCRIPTOR"

FECHA

"SKY"



CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN VÍA SATÉLITE

Cláusula Primera. Objeto del contrato. El objeto del presente Contrato es la prestación por parte de SERVICIOS DIRECTOS DE SATÉLITE SOCIEDAD ANÓNIMA, cédula de persona jurídica número 3-101-240295 ("SKY"), con oficinas en Ofibodegas del Oeste, bodega N° 37, San Rafael de Alajuela, Costa Rica, del servicio de televisión por suscripción vía satélite, con el fin de que el "SUSCRIPTOR" reciba, sin fines de lucro, el paquete de señales que solicite y/o la programación de pago específico (pago por evento), que "SKY" ponga a disposición del "SUSCRIPTOR" como servicio adicional. Una vez firmado el presente contrato, "SKY" se obliga a instalar y prestar el servicio en un lapso de hasta 4 (cuatro) días hábiles.

Cláusula Segunda. Características del servicio y equipos. Para la prestación del servicio de televisión por suscripción vía satélite que está solicitando, "SKY" entrega al "SUSCRIPTOR" el (los) Equipo(s) necesario(s) para la recepción de la(s) señal(es), y que consisten en: a) una antena parabólica con amplificador (es) de señal incluido(s), Amplificador de bajo ruido (Low Noise Block); b) uno (varios), "equipos decodificadores -Receptor(es) de señales Digital(es)" o equipo(s) receptor(es) de señales vía satélite que permite(n) desplegar la señal en el televisor del "SUSCRIPTOR", c) Un control remoto; d) un puente de conexiones (pairing bridge), y cuyos datos se especifican en la Carátula del presente documento. Este (estos) "Receptor(es) Digital(es)" contiene(n) en su interior, como parte necesaria para su funcionamiento, una "Tarjeta Inteligente" (que contiene un circuito integrado -chip- laminado, sobre un soporte plástico, que permite al (los) "Receptor(es) Digital(es)" recibir las señales del servicio) la cual se entrega en comodato y deberá ser devuelta a "SKY" por parte del "SUSCRIPTOR", toda vez que no forma parte del subsidio abajo mencionado. Así mismo, "SKY" entrega un "Control Remoto" por cada Receptor Digital proporcionado al "SUSCRIPTOR" conforme a los datos que se especifican en la Carátula. En lo sucesivo, dichos equipos se definen conjuntamente como el "Equipo". Estos equipos pueden ser adquiridos de las siguientes formas: i. por medio del pago de contado por parte del "SUSCRIPTOR", conforme a los precios indicados en la carátula de este contrato, caso en el cual el contrato no estará sujeto a una permanencia mínima; y ii. mediante la adquisición del equipo en modalidad de subsidio, sujeto a un plazo de permanencia mínima de 18 o 24 meses, o cualquier otro plazo que se señale en la carátula del presente contrato que no podrá superar los 24 meses.

El "SUSCRIPTOR" se obliga a utilizar el servicio objeto del presente contrato exclusivamente para:

- (a) USO RESIDENCIAL.** Servicio contratado para uso privado en el territorio nacional y sin fines de lucro, y por ninguna circunstancia lo utilizará en lugares públicos como hoteles, moteles u hospitales (incluyendo áreas públicas y privadas), bares, restaurantes, cafeterías, tiendas, áreas abiertas y/o públicas de gimnasios, clubes deportivos o sociales o cualquier otro establecimiento público y/o comercial del cual se obtenga un lucro directo o indirecto del servicio.
- (b) USO COMERCIAL.** Servicio contratado para ser utilizado en lugares de acceso a público, siempre y cuando no exista ni obtenga un lucro directo o indirecto del servicio prestado.

Cláusula Tercera. Precios y tarifas del servicio. El "SUSCRIPTOR" deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste pudiera realizar, como lo son Eventos deportivos, musicales, entre otros. Cualquier modificación en el precio, se informará al "SUSCRIPTOR" con un (1) mes de antelación, al medio señalado para recibir notificaciones y a través de dos medios de comunicación masiva y, además, las nuevas tarifas deberán estar debidamente publicadas en el sitio WEB www.skycostarica.com. En caso de que el "SUSCRIPTOR" no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, podrá solicitar a "SKY", la rescisión del contrato sin penalización alguna.

Cláusula Cuarta. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el "SUSCRIPTOR" solicite a "SKY" la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato.

Cláusula Quinta. Equipos terminales. "SKY" brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato.

Clausula Sexta. "Asistencia SKY". La "Asistencia SKY" es el servicio de asistencia técnica que "SKY" ofrece al "SUSCRIPTOR", la cual deberá pagar a "SKY" por cada Equipo contratado, si así lo aceptó el "SUSCRIPTOR" en la carátula del presente contrato, a partir de la firma de este Contrato y en la fecha de pago establecida por "SKY"; (de conformidad con lo pactado en la Carátula del Contrato), con la cual obtiene los siguientes servicios y beneficios:

- a) Reinstalación gratuita del equipo, si cambia de domicilio, limitado a un cambio de domicilio por año;
- b) Reparación y/o reemplazo del equipo fuera del término de garantía (siempre y cuando las fallas no sean imputables a la negligencia o mal uso);
- c) Reposición de Tarjeta Inteligente por Robo o siniestro (sujeto al cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente Contrato);
- d) Garantía extendida en caso de siniestro, sin pago de deducible (sujeto al cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente Contrato);
- e) Reposición de equipo por robo o siniestro sujeto al cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente Contrato, en relación con robo o siniestro del Equipo. Los reemplazos se harán por equipos de tecnología y condiciones similares o mejores, pero nunca inferiores, de acuerdo con el inventario y disponibilidad existentes.

Siempre que exista robo o siniestro del Equipo y/o de la tarjeta inteligente, el "SUSCRIPTOR" deberá dar aviso inmediato a "SKY" vía el número de teléfono de Servicio a Clientes y/o cualquier otro medio que "SKY" ponga a disposición del "SUSCRIPTOR" los cuales podrá consultar en la página web <https://www.skycostarica.com>, en la sección de "Contacto", y deberá presentar una denuncia de robo ante la autoridad competente. Por las implicaciones de fraude a las que se expone a "SKY", dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a la fecha del evento, el "SUSCRIPTOR" deberá presentar o enviar copia a "SKY" de la denuncia presentada. En caso de no enviar o presentar a "SKY" la copia de la denuncia, el "SUSCRIPTOR" deberá pagar el costo que corresponde a la reposición del Equipo que se encuentra señalado en la página web <https://www.skycostarica.com>, en el enlace de "Aviso Legal", el cual contiene el acceso a "Otros Cargos", y en la carátula del presente contrato.

Para hacer efectivos cualesquiera de los beneficios que otorga la "Asistencia SKY" será necesario que el "SUSCRIPTOR" se encuentre al día en el pago de todas sus obligaciones contractuales con "SKY". Los beneficios de la asistencia "SKY", incluyendo la garantía extendida de los equipos, se otorga al "SUSCRIPTOR" por un plazo indeterminado, siempre y cuando el "SUSCRIPTOR" se mantenga activo con el servicio de asistencia SKY y al día con sus pagos.

Clausula Séptima. Permanencia mínima. En caso de que en la carátula de este contrato se defina un plazo de permanencia mínima, las partes contratantes se obligan a respetar dicho plazo a cambio de que el "SUSCRIPTOR" reciba un equipo terminal subsidiado, asociado al servicio. Ante el incumplimiento del compromiso de permanencia, el "SUSCRIPTOR" deberá pagar el costo del equipo terminal subsidiado que, para tales efectos, se haya establecido en la carátula del presente contrato. En todo caso, "SKY" ofrece opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia.

Cláusula Octava. Derechos y obligaciones del "SUSCRIPTOR". El "SUSCRIPTOR" tendrá todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula Novena. Derechos y obligaciones de "SKY". "SKY" tendrá todos los derechos y las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula Décima. Facturación. "SKY" garantizará que los montos facturados correspondan al paquete de programación contratado, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el correo electrónico señalado por el "SUSCRIPTOR" en la carátula de este contrato y en la pantalla del televisor, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación y con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento de la factura. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a sesenta (60) días naturales.

El "SUSCRIPTOR" deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío generará la suspensión del servicio y/o el cargo por reactivación indicado en la página Web, en el enlace de "Aviso Legal", el cual contiene el acceso a "Otros Cargos"



Cláusula Décima Primera. Medios de pago. El "SUSCRIPTOR" podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de las formas y sucursales bancarias, oficinas, tiendas y/o establecimientos autorizados por "SKY", los cuales podrá consultar en la página web www.skycostarica.com, en el enlace "Aviso Legal", para realizar su pago, utilizando su número de cuenta indicado en este Contrato.

Cláusula Décima Segunda. Tasación y facturación de los servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, "SKY" reintegrará al "SUSCRIPTOR" afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre "SKY" y el "SUSCRIPTOR". Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado o, en su defecto, a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún "SUSCRIPTOR" que solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la consulta, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro. Si el "SUSCRIPTOR" no está de acuerdo con la respuesta brindada por "SKY", podrá acudir a la Sutel, en cuyo caso tampoco se le podrá suspender o desconectar el servicio objeto de la reclamación, y de igual forma se le otorgará el plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago después de la resolución correspondiente emitida por la Sutel.

Cláusula Décima Tercera. Suspensión temporal del servicio. En caso de que las facturaciones no sean canceladas a más tardar en la fecha de su vencimiento, "SKY", previo aviso al "SUSCRIPTOR", suspenderá temporalmente el servicio sin responsabilidad alguna de su parte, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento de la factura de que se trate, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan a "SKY" para suspender el servicio de forma inmediata.

Cláusula Décima Cuarta. Suspensión definitiva del servicio. A partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar, "SKY" sin responsabilidad alguna de su parte, suspenderá definitivamente el servicio al "SUSCRIPTOR" y dar por terminado este Contrato a elección de "SKY", previo aviso al deudor y, posteriormente, con la liquidación contable del servicio y la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, también se suspenderá definitivamente el servicio, en los casos en que el "SUSCRIPTOR" haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

Cláusula Décima Quinta. Suspensión a solicitud del "SUSCRIPTOR". El "SUSCRIPTOR" podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual "SKY" tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al "SUSCRIPTOR" de cancelar y/o cumplir con todas sus obligaciones y/o deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el "SUSCRIPTOR" deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

Cláusula Décima Sexta. Plazo de conexión o instalación del servicio fijo. "SKY" instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la cláusula décima octava relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato.

Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el "SUSCRIPTOR" deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio Web www.skycostarica.com, en el enlace de "Aviso Legal", el cual contiene el acceso a "Otros Cargos" y en la carátula de este contrato.

Si "SKY" no instala el servicio en el plazo estipulado, el "SUSCRIPTOR" podrá: 1. Rescindir el contrato con la restitución de la suma pagada por concepto de instalación cuando aplique y la devolución del equipo adquirido con "SKY" sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales, en caso de aplicar y 2. Continuar con el servicio sin pagar la cuota de instalación. Si el servicio no se puede instalar por causas atribuibles al "SUSCRIPTOR", "SKY" puede anular la orden de instalación y proceder a cobrar los gastos administrativos correspondientes y cualquier otro rubro pendiente de facturar, debidamente publicados en el sitio Web www.skycostarica.com, en el enlace de "Aviso Legal", el cual contiene el acceso a "Otros Cargos".

Cláusula Décima Séptima. Reconexión del servicio. El "SUSCRIPTOR" deberá cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB www.skycostarica.com, en el enlace de "Aviso Legal" el cual contiene el acceso a "Otros Cargos".

Una vez que el "SUSCRIPTOR" cancele los montos adeudados, "SKY" deberá reconectar el servicio en el plazo de un (1) día hábil, contado a partir de la fecha de recepción de pago.

Cláusula Décima Octava. Calidad del Servicio. "SKY" se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad:

| Indicador | Umbral |
|---|----------------|
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1) | 4 días hábiles |
| Tiempo de reconexión del servicio | 1 día hábil |
| Tiempo de entrega del servicio (IC-1) | 4 días hábiles |
| Disponibilidad del servicio | 99.97% |
| Tiempo de reparación de fallas (IC-2) | 1 día hábil |

Cláusula Décima Novena. Compensaciones y reembolsos. "SKY" brindará el servicio contratado con eficiencia y de forma continua y aplicará las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, "SKY" contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

$$\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o periodo de facturación}}$$

Para efectos de la contabilización en la fórmula anterior, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el RPCS para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%.

Cláusula Vigésima. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. "SKY" tiene habilitado el teléfono gratuito de centro de atención al "SUSCRIPTOR" señalado en la carátula del presente contrato, para que el "SUSCRIPTOR" interponga reportes ante "SKY", por fallas que se presenten en el servicio contratado. "SKY" deberá reparar las fallas reportadas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo de un (1) día hábil, sin perjuicio de lo anterior, "SKY" podrá cobrar al "SUSCRIPTOR" a partir de la segunda visita injustificada que deba realizar al domicilio del "SUSCRIPTOR".

El "SUSCRIPTOR" permitirá que "SKY" realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de realizar labores de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el "SUSCRIPTOR" y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado. En caso de que el "SUSCRIPTOR" no permita que se realicen dichas visitas técnicas, "SKY" se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.

Cláusula Vigésima Primera. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. "SKY", previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus suscriptores sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB de "SKY" o comunicación electrónica directa. Para estos efectos, podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.



Cláusula Vigésima Segunda. Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales "SKY" demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la Sutel que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

Cláusula Vigésima Tercera. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a treinta y seis (36) horas continuas o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa del "SUSCRIPTOR" para rescindir el contrato con "SKY" y el "SUSCRIPTOR" podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado por parte de "SKY" en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del "SUSCRIPTOR" de previo a la interrupción sufrida.

Cláusula Vigésima Cuarta. Formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente por voluntad del "SUSCRIPTOR". Para este último caso, el "SUSCRIPTOR" deberá comunicarlo previamente a "SKY" quien cuenta con quince (15) días hábiles para dar de baja el servicio. Transcurrido el plazo indicado, "SKY" finiquitará el contrato y se abstendrá de facturar el servicio contratado y, en caso de existir deudas, tramitará el cobro correspondiente en la vía judicial. La no devolución de los equipos terminales de "SKY" y la existencia de deudas por parte del "SUSCRIPTOR", de ninguna forma, serán limitantes para la rescisión del contrato.

En caso de que el "SUSCRIPTOR" no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual el contrato será renovado en forma automática.

Cláusula Vigésima Quinta. Mal uso del servicio. Queda estrictamente prohibido al "SUSCRIPTOR", en virtud del presente Contrato, lo siguiente:

- I. Editar, cambiar, añadir, alterar, grabar, duplicar y/o copiar, o de cualquier forma modificar, exhibir, reproducir y/o retransmitir la(s) señal(es) que conforman el (los) paquete(s) de programación a que tenga acceso el "SUSCRIPTOR";
- II. Utilizar o recibir cualquier señal en forma distinta a los términos y condiciones que se establecen en el presente Contrato;
- III. Vender, ceder o de cualquier forma dar acceso al contenido del (los) paquete(s) de programación que tenga contratado(s), a establecimientos comerciales, sistemas de televisión por cable o sistemas de servicios restringidos, sistemas de radiocomunicaciones, sistemas de circuito cerrado o de cualquier otra índole;
- IV. Redistribuir o retransmitir cualquiera de las señales que se transmitan en el presente o que se incorporen en el futuro a cualquier tercero;
- V. Exhibir en público o comercializar de cualquier forma el Servicio del sistema de "SKY", sin contar con autorización previa y expresa de esta última;
- VI. Ceder los derechos y/o obligaciones otorgados en virtud del presente Contrato, sin que exista consentimiento previo y expreso y por escrito por parte de "SKY".

El acacimiento total o parcial de uno o varios de los supuestos anteriormente mencionados facultará a "SKY" a ejercitar las acciones legales que considere conducentes, y a rescindir el presente Contrato de forma inmediata, sin necesidad de resolución judicial, sin responsabilidad alguna a su cargo y conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

Cláusula Vigésima Sexta. Interposición de reclamaciones ante "SKY". "SKY" dispone de una unidad o servicio especializado de atención al "SUSCRIPTOR", que tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales es de carácter gratuito para el "SUSCRIPTOR" y, para cada gestión, "SKY" deberá brindarle al "SUSCRIPTOR", el número consecutivo de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión habilitado. Las reclamaciones deberán presentarse por parte del "SUSCRIPTOR", o cualquier interesado, "SKY" deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Cláusula Vigésima Séptima. Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de "SKY", el "SUSCRIPTOR" podrá acudir a la Sutel. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.

Cláusula Vigésima Octava. Caducidad de la acción para reclamar. La acción para reclamar ante "SKY" y la Sutel caducará en un plazo de dos (2) meses, contados a partir del acacimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comenzará a correr a partir del último hecho.

Cláusula Vigésima Novena. Modificación de parrilla televisiva. En caso de que "SKY" modifique la distribución en su red de los canales que transmite, informará al "SUSCRIPTOR", al medio señalado para recibir notificaciones y en su sitio WEB, con una antelación mínima de diez días naturales, la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal, así como sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, si el "SUSCRIPTOR" no se encuentra conforme.

Cláusula Trigésima. Tratamiento de datos personales. En caso de que el "SUSCRIPTOR" autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, "SKY" podrá utilizar la información para fines del giro normal del negocio y de su operación, la investigación, reproducción, almacenamiento, acceso y transmisión interna total o parcial de los datos e información que con motivo del presente Contrato se haga del conocimiento de "SKY". Asimismo y en cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en la regulación vigente, siempre que haya sido autorizado por el "SUSCRIPTOR" en la carátula de este Contrato, "SKY" de forma directa o a través de terceros debidamente autorizados, estará facultada para ofrecerle y/o enviarle al "SUSCRIPTOR" diversos bienes, productos, servicios, promociones, novedades, mensajes, avisos de consumo o avisos de mora, empleando al efecto cualquier medio de comunicación disponible al que tenga acceso el "SUSCRIPTOR".

Cláusula Trigésima Primera. Canales de atención. El "SUSCRIPTOR" de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar a "SKY", mediante los canales de atención que "SKY" ponga a su disposición y que podrán ser consultados en la página Web www.skycostarica.com en la sección "Contacto".

Cláusula Trigésima Segunda. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel y ser comunicada al "SUSCRIPTOR" con una antelación mínima de un (1) mes calendario, al medio señalado para recibir notificaciones y ser publicado en el sitio Web. Asimismo, en esa propuesta, "SKY" informará al "SUSCRIPTOR" sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

Cláusula Trigésima Tercera. Jurisdicción. Para la interpretación, ejecución, cumplimiento, terminación, rescisión y todo lo relativo al presente Contrato, las partes acuerdan expresamente someterse a las leyes aplicables de Costa Rica y al fuero de los tribunales correspondientes del Primer Circuito Judicial de San José de Costa Rica, por lo que renuncian irrevocablemente a cualquier otro fuero, jurisdicción o domicilio que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros.

En este acto al "SUSCRIPTOR" se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite al medio señalado para notificaciones en la carátula del presente contrato, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de _____, el día __ de _____ del _____.

Firma de "SKY":

Firma del "SUSCRIPTOR":

Homologado mediante acuerdo número 048-040-2023 de la sesión ordinaria 040-2023 celebrada el 6 de julio de 2023 del Consejo de la Sutel.