



## AVISO LEGAL SKY COSTA RICA

El servicio de televisión por suscripción vía satélite es prestado por Servicios Directos de Satélite S.A. ("SKY"), con cédula de persona jurídica número 3-101-240295, y con domicilio en: Ofibodegas del Oeste, bodega N° 37, San Rafael de Alajuela, Costa Rica.

**PRECIOS:** Todos los precios corresponden a precios finales e incluyen todos los impuestos y tributos actualmente aplicables de acuerdo con la legislación vigente.

**PRECIO OPORTUNO Y PRECIO REGULAR:** El precio de Pago Oportuno es un precio con descuento si el suscriptor paga dentro de los doce días naturales posteriores a la fecha de corte. El precio de Pago Regular es un precio sin descuento si el suscriptor paga después de los doce días naturales posteriores a la fecha de corte.

**REPORTE DE AVERÍAS:** En caso de fallas o averías en el servicio, el cliente puede reportarlas a cualquiera de los siguientes medios: WhatsApp: 4002-3897, **número de teléfono gratuito: 800-027-2586**, número de teléfono: 4001-7449, correo electrónico [servicioenlineaca@sky.com.mx](mailto:servicioenlineaca@sky.com.mx); Facebook: <https://www.facebook.com/skyCAMyRD>, Twitter: <https://twitter.com/skymexico>; o en la página, en la sección de Servicios en Línea: <https://serviciosenlinea.sky.com.mx/sky/faces/bienvenido>.

**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%.

**ZONA DE COBERTURA DEL SERVICIO DE TELEVISION POR SUSCRIPCION DE SKY:** La Zona de cobertura comprende todo el territorio de la Republica de Costa Rica:





**PROCEDIMIENTO EN CASO DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO:** Si el suscriptor desea cancelar el servicio, solo debe ponerse en contacto con nuestro centro de Servicio a Clientes, a través de cualquiera de los medios que SKY pone a disposición de sus usuarios, como lo son:

- Vía Telefónica al número de teléfono gratuito: **800-027-2586**; o al número de teléfono: **4001-7449**;
- Vía correo electrónico [servicioenlineaca@sky.com.mx](mailto:servicioenlineaca@sky.com.mx);
- Página Web: chat en línea en <https://serviciosenlinea.sky.com.mx/sky/faces/bienvenido>;
- Redes sociales:
  - Facebook: <https://www.facebook.com/skyCAMyRD>,
  - Twitter: <https://twitter.com/skymexico>

**OTROS CARGOS DEL SERVICIO:** Precio de suscripción para paquetes Alta Definición 1 equipo: ₡48,000 colones. No incluye el pago mensual del paquete de programación contratado. La mensualidad se paga por adelantado. Incluye impuestos aplicables. La contratación de 3 o 4 equipos aplica a partir de SKY HD Gold. En la contratación de 2 o más equipos se deberá pagar una suma mensual por cada equipo contratado. Otros cargos aplicables se encuentran en el siguiente enlace: [CARGOS-ADICIONALES.pdf \(skycostarica.com\)](#)

**PAQUETES DISPONIBLES:** SKY ofrece a los usuarios, paquetes de televisión por suscripción con gran contenido programático y canales tanto en alta definición o “HD” (por sus siglas en inglés High Definition), como en Definición estándar o “SD” (por sus siglas en inglés Standar Definition), los cuales se encuentran y se detallan en la sección principal de la página Web oficial de SKY ([www.skycostarica.com](http://www.skycostarica.com)).

**VERSIÓN VIGENTE DEL CONTRATO HOMOLOGADO:** La versión vigente del contrato de adhesión de servicios de telecomunicaciones (televisión satelital por suscripción) de SKY, así como la respectiva carátula del contrato se encuentra disponible en la parte final de la página principal en la pestaña “contrato de suscripción”.

**INTERPOSICIÓN DE RECLAMACIONES ANTE SKY:** SKY dispone de un centro de Atención a Clientes o servicio especializado de atención al suscriptor, que tiene por objeto atender y resolver cualquier aclaración, duda, reclamación o inconformidad del usuario. La atención en todos los canales es de carácter gratuito; para cada gestión, SKY le brindará al suscriptor un número 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.

Por ello, cualquier reclamación será atendida a través de nuestro Centro de Servicio a Clientes a través de los diferentes medios o canales que SKY pone a disposición de los usuarios. Dependiendo del problema, se le dará respuesta al suscriptor de manera inmediata o, en su caso, se levantará un reporte para que sea atendido a la brevedad posible.

En caso de que exista necesidad de hacer trabajos en el domicilio del suscriptor, se coordinará una visita, dependiendo de la disponibilidad del Cliente.

En la mayoría de los casos, la consulta o reclamación será atendida en línea al proporcionar el número de cuenta y el nombre del titular, y se le dará respuesta a la consulta o reclamación solicitada de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el Contrato de suscripción.

#### **PLAZOS, CONDICIONES Y UMBRALES DE CALIDAD DEL SERVICIO:**


- Plazo de instalación del servicio (IC-1) (Infraestructura disponible inmediatamente): 4 días hábiles
- Plazo de reconexión del servicio: 1 día hábil
- Plazo de reparación de fallas (IC-2): 1 día hábil

- Plazo de atención de averías: 1 día hábil
- Disponibilidad del servicio (IC-7): 99,97%

**CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO Y GARANTÍA:** Para la prestación del servicio de televisión por suscripción vía satélite que está solicitando, SKY entrega a cada 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. Asimismo, SKY entrega un “Control Remoto” por cada Receptor Digital proporcionado al suscriptor conforme a los datos que se especifican en la Carátula del contrato homologado. 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 contrato, el cual no podrá exceder de 24 meses.

**MEDIOS DE PAGO:** SKY pone a disposición del suscriptor diferentes modalidades de pago incluyendo: 1. la **App SKY** que puede ser descargada sin costo, 2. **SKY Servicios en Línea** mediante cargo a tarjeta de crédito o débito y 3. Los siguientes bancos y puntos de venta:

	Institución	Horario de pago
	Banco Nacional de Costa Rica (BNCR)	Lunes a viernes de 10:00 15:45 hrs.
	Banco de Costa Rica (BCR)	Lunes a viernes de 10:00 16:00 hrs.
	FISCHEL	Lunes a viernes de 10:00 21:00 hrs. Sábado de 09:00 20:00 hrs.
	SERVIMÁS	Lunes a viernes de 10:00 21:00 hrs. Sábado de 09:00 20:00 hrs.
	CÓDICE	Lunes a viernes de 10:00 18:00 hrs.
	CREDOMATIC	<b>Pago a través de sucursal electrónica</b>

#### SUSPENSIÓN TEMPORAL Y DEFINITIVA DEL SERVICIO:

**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, debe suspender 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.

**Suspensión definitiva del servicio.** A partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar, SKY debe sin responsabilidad alguna de su parte, suspender 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.

**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.

**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.