



Acuerdo para Clientes Residenciales

Para ver este Acuerdo para clientes residenciales (este “Acuerdo”) en español, por favor visite dish.com/legal o llámenos al 888-599-DISH (888-599-3474) y le enviaremos una copia. To view this Residential Customer Agreement (this “Agreement”) in English, please visit dish.com/legal or call 800-333-DISH (800-333-3474) and we will send you a copy.

1. 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:	800-333-DISH (800-333-3474)
Dirección de correo electrónico de Servicio al Cliente:	executivecustomerservice@dish.com
Dirección postal de Servicio General al Cliente:	DISH NETWORK L.L.C. CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE P.O. BOX 9033 LITTLETON, CO 80160-9033
Dirección del Aviso de resolución de disputas legales:	DISH NETWORK L.L.C. AT.: RESOLUCIÓN DE DISPUTAS P.O. BOX 9033 LITTLETON, CO 80160-9033
Sitio web:	dish.com

No se comuniquen 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.

ESTE ACUERDO, JUNTO CON SU ACUERDO DE PROMOCIÓN APLICABLE, 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, SEGUIDO 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).

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 notificarnoslo 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 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 sólo 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 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 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 facturamos 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 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 conectarlos, 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 periodo comprometido o por reducir su programación por debajo del requisito de programación mínima aplicable durante un periodo 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.

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) notificándose la cancelación al número de teléfono, onlinecancellation@dish.com 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 discontinuados 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) (LNBF) (colectivamente “Equipos”).

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.

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 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, 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 LNBF) 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 preñar, 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 altera 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.

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 devolución de equipo (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 entonces 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 devuelve 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 LIMITACIÓN, TODOS LOS PELIGROS ASOCIADOS CON EL RETIRO DEL LNBF).

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 cobrar la reparación necesaria por cualquier daño o uso incorrecto del Equipo alquilado.

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), VENEDORES EXTERNOS Y REPRESENTANTES DE FACTURACIÓN DE DISH, ASÍ COMO LOS PREDECESORES, SUCESESORES 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 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. PIRATERÍA 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.

12. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS, ARBITRAJE OBLIGATORIO Y VINCULANTE Y RENUNCIA A DEMANDA COLECTIVA (LA “DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE”)

ANTES DE COMENZAR, USTED DEBE ENTENDER QUE A ESTE ACUERDO APLICA A UNA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE Y UNA RENUNCIA A DEMANDA COLECTIVA. SI NO PODEMOS RESOLVER UNA DISPUTA CON USTED, ESTE ACUERDO REQUIERE ARBITRAJE O UN TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES Y NO PERMITE ACCIONES COLECTIVAS. USTED TENDRÁ QUE RENUNCIAR A SU CAPACIDAD DE PRESENTAR UNA DEMANDA COLECTIVA O DE TENER UN JUICIO CON JURADO.

A. Arbitraje obligatorio y vinculante. Si usted y DISH tienen una Disputa (según se define a continuación), DISH primero intentará resolverla de manera informal con usted. Si no podemos hacerlo, usted y DISH acuerdan resolver la Disputa ya sea mediante un arbitraje vinculante o en un tribunal de reclamos menores, en lugar de tribunales de jurisdicción general (es decir, tribunales distintos a los tribunales de reclamos menores), a menos que la Disputa esté cubierta por una de las pocas excepciones que describimos a continuación, en la sección “Excepciones”. Usted reconoce y acepta que, si usted o DISH inician una acción en un tribunal de reclamos menores para resolver una Disputa, pero el tribunal de reclamos menores no puede resolver la Disputa por cualquier motivo (por ejemplo, si no tiene jurisdicción sobre el reclamo), entonces la Disputa solo podrá resolverse mediante arbitraje. El arbitraje significa que usted y DISH tendrán una audiencia ante un árbitro neutral en lugar de ante un juez o jurado en un tribunal. El árbitro es la persona que supervisará y decidirá la Disputa. Los árbitros pueden otorgar los mismos remedios legales que un tribunal puede otorgar. En el arbitraje, la revelación de pruebas o discovery (el proceso en el

que usted y DISH pueden solicitarse mutuamente información sobre una disputa) es limitada, y las decisiones tomadas por los árbitros son definitivas y solo están sujetas a una revisión limitada por parte de los tribunales. AL CELEBRAR ESTE ACUERDO, USTED Y DISH ACUERDAN, CADA UNO, RENUNCIAR AL DERECHO A UN JUICIO POR JURADO O ANTE UN JUEZ (SALVO EN UN TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES), EXCEPTO DONDE ESTÉ PROHIBIDO O SE DISPONGA DE OTRO MODO EN ESTE ACUERDO.. Usted y DISH acuerdan que la Ley Federal de Arbitraje (la “FAA”) rige esta Disposición de Arbitraje. Usted aún conserva el derecho de presentar cualquier inquietud que pueda tener ante agencias federales, estatales o locales (por ejemplo, la Comisión Federal de Comunicaciones) y, si la ley lo permite, dichas agencias pueden solicitar reparación contra nosotros en su nombre.

B. Definición de Disputa. Cuando utilizamos el término “Disputa” (con D mayúscula), este se refiere a todas y cada una de las reclamaciones, disputas o desacuerdos que usted y DISH tengan actualmente, puedan tener en el futuro o hayan tenido en el pasado. Una Disputa puede tratarse de cualquier asunto relacionado con nuestros Servicios, y puede involucrar Términos de Uso, Términos Promocionales, cualquier tipo de ley (como un estatuto, reglamento u ordenanza), agravio civil o tort (algunos ejemplos son fraude, tergiversación, inducción fraudulenta, negligencia o cualquier otro agravio intencional) o cualquier otra cosa sobre la cual los tribunales o árbitros tengan autoridad para decidir. Determinar si la Disposición de Arbitraje es válida o ejecutable, y qué es lo que cubre, es un tipo de Disputa. El término “Disputa” debe interpretarse de la manera más amplia permitida. Algunos otros ejemplos de en qué se puede basar una Disputa son:

- a. El Acuerdo de Cliente Residencial, y los Acuerdos de Promoción acordados que apliquen entre usted y nosotros;
- b. Servicios de DISH (incluyendo, sin limitaciones, Servicios);
- c. Dispositivos y productos de DISH (incluyendo, sin limitaciones, Equipos);
- d. Facturación, cobro e informes crediticios;
- e. Llamadas telefónicas, mensajes de texto, faxes y correos electrónicos de DISH y/o de un ente que actúa o afirma actuar por nosotros; y/o
- f. La recopilación, retención y/o divulgación y uso de su información personal por parte de DISH o de nuestros agentes.

Para los fines de esta Disposición de Arbitraje, cualquier referencia a “DISH” incluye DISH Network L.L.C., DISH Network Corporation, EchoStar Corporation y cualquiera de sus subsidiarias directas e indirectas, pasadas o presentes.

C. Resolución Informal de Disputas: Notificación y Oportunidad de Resolución. Antes de iniciar un arbitraje o un asunto de reclamos menores, usted y DISH acuerdan intentar resolver cualquier Disputa de manera informal (“Proceso Informal”). Esto significa que ni usted ni DISH tienen permitido iniciar un arbitraje o una acción en un tribunal de reclamos menores durante al menos sesenta (60) días después de que usted o DISH notifique la Disputa a la otra parte. Ya sea usted o DISH pueden iniciar el Proceso Informal para resolver una disputa enviando a la otra parte un documento escrito titulado “Notificación de Resolución de Disputas”. Una Notificación de Resolución de Disputas debe incluir la siguiente información en una declaración firmada bajo pena de perjurio:

- a. Su nombre e identidad, número de cuenta de DISH, e información de contacto;
- b. Una descripción detallada de cada transacción en disputa (fecha, monto y tipo de transacción) y/o evento (fecha, lugar e individuos involucrados) sobre el que versa la disputa;
- c. Un cálculo desglosado de todos los daños alegados; y La forma en que la parte que emite el Aviso de Resolución de Disputas desea resolver la Disputa.

Usted debe enviar su Notificación de Resolución de Disputas a: DISH Network L.L.C., Atn.: Office of the General Counsel, 9601 South Meridian Boulevard, Englewood, Colorado 80112 (“Dirección de Notificación de Disputas Legales”). Debemos enviar nuestra Notificación de Resolución de Disputas a la dirección que tengamos registrada de usted en nuestros archivos al momento de enviarlo. Si usted y DISH no pueden resolver la Disputa dentro de los sesenta (60) días posteriores a la recepción de la Notificación de Resolución de Disputas, entonces usted o DISH tendrán el derecho de iniciar un arbitraje vinculante o comenzar una acción en un tribunal de reclamos menores, de acuerdo con los procedimientos explicados en esta Disposición de Arbitraje.

Como condición previa a los procedimientos de arbitraje o de reclamos menores, el reclamante debe participar personalmente en una conferencia individualizada de resolución de disputas de buena fe por teléfono o videoconferencia con DISH, y puede estar acompañado por un abogado. La sola participación del abogado no satisface este requisito.

D. Procedimientos de Arbitraje. Este párrafo explica cómo usted y DISH participan en un arbitraje para resolver una Disputa. A menos que usted y DISH acuerden procedimientos diferentes por escrito, se aplicarán las Reglas de Arbitraje del Consumidor (las “Reglas de la AAA”) de la Asociación Americana de Arbitraje (“AAA”) (excepto que no se aplicará ninguna regla sobre acciones de clase o colectivas). Para las Disputas presentadas como parte de un Arbitraje Masivo (según se define a continuación), también se aplicarán las Reglas Suplementarias de Arbitraje Masivo de la AAA. Si existe un conflicto entre las

reglas y procedimientos aplicables de la AAA y esta Disposición de Arbitraje, prevalecerá esta Disposición de Arbitraje.

La AAA administrará el proceso de arbitraje, y un único “Árbitro sobre el Fondo” neutral estará a cargo de la Disputa, excepto que se designará un “Árbitro de Proceso” para los Arbitrajes Masivos descritos a continuación. Las Reglas de la AAA están disponibles en línea en el sitio web de la AAA (al 28 de mayo de 2024, www.adr.org/rules). Si lo prefiere, le proporcionaremos una copia de las Reglas de la AAA si envía una solicitud por escrito a DISH Network L.L.C., Attn.: Dispute Resolution, 9601 South Meridian Boulevard, Englewood, Colorado 80112. En caso de que la AAA no pueda gestionar el Reclamo por cualquier motivo, el asunto será arbitrado en su lugar por un árbitro neutral seleccionado por acuerdo de las partes (o, si las partes no pueden ponerse de acuerdo, seleccionado por un tribunal de conformidad con la FAA), de acuerdo con las reglas de procedimiento de la AAA.

E. **Autoridad del Árbitro.** Usted y nosotros acordamos que, a petición de cualquiera de las partes, cualquier árbitro tendrá la facultad de decidir sobre asuntos dispositivos de derecho antes de una audiencia completa sobre el fondo, de conformidad con las Reglas Federales de Procedimiento Civil 12 y 56, y decidirá el Reclamo de acuerdo con todo el derecho sustantivo aplicable y los principios de equidad reconocidos. El árbitro determinará si el reclamante ha cumplido con los pasos necesarios para iniciar la demanda. El árbitro interpretará el Reclamo conforme a los plazos de prescripción aplicables contemplados en la ley aplicable. El árbitro respetará todos los reclamos de privilegio reconocidos por la ley. El árbitro tendrá la facultad de otorgar a una parte cualquier daño y perjuicio o reparación según lo permita la ley y el Acuerdo entre usted y nosotros (incluidas las limitaciones establecidas anteriormente). Además, el árbitro está autorizado a otorgar cualquier reparación o imponer cualquier sanción disponible en virtud de la Regla Federal de Procedimiento Civil 11, el título 28 del U.S.C. § 1927 o cualquier ley estatal aplicable a las partes representadas y a sus abogados. Si el árbitro considera que el fondo de su Reclamo o del nuestro, o la reparación solicitada, fue frívola, careció de una investigación razonable suficiente y/o de una base de buena fe, o se presentó con un propósito indebido (según los estándares establecidos en la Regla Federal de Procedimiento Civil 11(b) y/o en virtud del 28 U.S.C. § 1927), el árbitro podrá redistribuir la compensación, los gastos y los honorarios administrativos (que incluyen las cuotas de presentación y de audiencia) según lo exija la justicia y según lo permita la ley aplicable.

F. **Requisitos para la Presentación de una Demanda de Arbitraje.** La parte que decida iniciar un arbitraje debe abrir un caso presentando una “Demanda de Arbitraje” ante la AAA. Para iniciar el arbitraje, la parte solicitante debe:

1. Presentar una solicitud de arbitraje por escrito;
2. Pagar la cuota administrativa de presentación; y
3. Entregar a la AAA una copia de esta Disposición de Arbitraje.

Además de los requisitos establecidos en las reglas de la AAA, usted acepta que, al iniciar un caso ante la AAA, proporcionará:

1. Su nombre, número de cuenta completo, dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico;
2. Una descripción detallada de cada transacción en disputa para la cual solicite una compensación (fecha, monto y tipo de transacción) y/o evento (fecha, lugar e individuos involucrados), junto con una explicación del fundamento de su Reclamo;
3. Un cálculo desglosado de todos los daños alegados; y
4. Si está representado por un abogado, una declaración firmada que nos autorice a compartir información sobre su cuenta y el Reclamo con él. Usted debe firmar personalmente la demanda de arbitraje (y su abogado también debe firmar la demanda, si está representado por un abogado).

Usted acepta y entiende que el no proporcionar esta información puede dar lugar a la desestimación de su Reclamo, aunque conserva el derecho de volver a presentarlo una vez que proporcione la información descrita en esta sección.

Este proceso se puede completar utilizando “AAA WebFile” (puede encontrarlo en el sitio web de la AAA en www.adr.org), o en cualquier oficina de la AAA, incluso si la audiencia no se llevará a cabo en esa ubicación. Al presentar una demanda de arbitraje, usted (y su abogado, si está representado) declaran que, al igual que en un tribunal, están cumpliendo con los requisitos de la Regla Federal de Procedimiento Civil 11(b).

El arbitraje se llevará a cabo en el condado donde se encuentre su dirección de facturación (según nuestros archivos en la fecha en que se envíe el Aviso de Resolución de Disputas). Sin embargo, usted y DISH pueden acordar en su lugar, o el árbitro puede ordenar, que el arbitraje se realice en una ubicación diferente; sea remoto, mediante video o teléfono; o se base únicamente en los documentos que usted y DISH presenten por escrito. El árbitro estará sujeto a los términos del Acuerdo (The Deal), incluida esta Disposición de Arbitraje. El árbitro, y no ninguna agencia o tribunal, tomará las decisiones sobre la Disputa.

G. **La Decisión del Árbitro (también conocida como el Laudo del Árbitro).** La decisión del árbitro resolverá cada una de las Disputas presentadas en la Demanda de Arbitraje (incluidas cuestiones tales como el monto que una parte debe pagar a la otra y las acciones que una parte podría tener que realizar, etc.) y explicará por escrito sus hallazgos y conclusiones importantes.

La decisión del árbitro es una resolución final y vinculante de las Disputas entre usted y nosotros, pero no será vinculante para DISH con respecto a ningún otro cliente de DISH. Si usted o DISH solicitan a un tribunal que revise la decisión, la capacidad del tribunal para revisarla es limitada. Un Laudo emitido por el árbitro puede presentarse ante cualquier tribunal con jurisdicción (lo que significa el poder legal de un tribunal para revisar la decisión del Árbitro), a fin de hacer cumplir el laudo.

H. Costos del Arbitraje. Cada parte será responsable de las cuotas de arbitraje según lo asignado por las reglas aplicables de la AAA (www.adr.org). Sin embargo, en caso de que una Disputa se presente como parte de un Arbitraje Masivo, en la medida en que lo permitan las reglas y tablas de tarifas aplicables de la AAA, no se cobrará ni se adeudará ninguna cuota por caso de la AAA (incluidas las cuotas de presentación, gestión de casos, designación del árbitro sobre el fondo u honorarios del árbitro) hasta la conclusión de la revisión del Árbitro de Proceso y la selección del caso para una audiencia individual sobre el fondo.

I. Arbitraje Masivo.

Usted acepta que estos requisitos adicionales (“Procedimientos de Arbitraje Masivo”) se aplicarán a su Reclamo si se presenta como parte de un “arbitraje masivo”, lo que significa veinticinco (25) o más reclamos de arbitraje que involucren la misma materia o una similar y/o cuestiones de derecho o de hecho, y donde la representación de todos los reclamantes sea la misma o esté coordinada en todos los casos. Usted entiende y acepta que se aplicarán estos procedimientos relacionados con los arbitrajes masivos y que están diseñados para (a) conducir a una resolución ágil y rentable de los reclamos, de conformidad con el objetivo de este acuerdo de arbitraje; (b) garantizar que las presentaciones de gran volumen no impongan cargas o impedimentos innecesarios para la resolución y adjudicación rentable de su Reclamo y reclamos similares; y (c) preservar la integridad del proceso de arbitraje. Usted acepta estos procedimientos aun cuando puedan retrasar el arbitraje de su Reclamo individual. Si en cualquier momento no está satisfecho con la velocidad a la que avanza su asunto en el arbitraje masivo, tiene la libertad de retirar su demanda de arbitraje y proceder en un tribunal de reclamos menores si el Reclamo se encuentra bajo la jurisdicción de dicho tribunal y se tramita de manera individual.

1. **Designación del Árbitro del Proceso.** Además de la autoridad descrita en las Reglas Suplementarias de Arbitraje Masivo de la AAA, las partes acuerdan que el Árbitro del Proceso estará facultado para resolver cualquier disputa sobre si su Reclamo debe ser desestimado porque, por ejemplo, usted no cumplió con los Requisitos de Presentación de Arbitraje Masivo, con cualquier otro requisito descrito en este Acuerdo, o según lo permitido en virtud de las Reglas Federales de Procedimiento Civil, incluida la Regla Federal de Procedimiento Civil 12. Usted acepta que si el Árbitro del Proceso determina que no cumplió con algún requisito, su Reclamo será desestimado, sin perjuicio de volver a presentarlo una vez que las deficiencias sean subsanadas. El Árbitro del Proceso también tendrá la facultad de decidir si, con base en la Demanda de Arbitraje y la información de respaldo presentada de conformidad con los Requisitos de Presentación de la Demanda de Arbitraje anteriores, existen otras cuestiones preliminares de elegibilidad para que su Reclamo proceda, incluyendo, entre otras, si usted tenía una cuenta con nosotros, experimentó la transacción, cuota o evento en cuestión, o si de otro modo no puede tramitar su Reclamo debido a una deficiencia legal o fáctica clara, y desestimar su Reclamo según corresponda. El Árbitro del Proceso tendrá la facultad de determinar si una disputa determinada respecto de estos Requisitos y/o Procedimientos de Presentación de Arbitraje Masivo se encuentra dentro de la jurisdicción del Árbitro de Proceso. El Árbitro del Proceso estará autorizado a otorgar cualquier reparación o imponer cualquier sanción disponible en virtud de la Regla Federal de Procedimiento Civil 11, el título 28 del U.S.C. § 1927 o cualquier ley estatal aplicable.
2. **Procedimiento de Arbitraje Masivo.** Tras la resolución de cualquier disputa dentro de la jurisdicción del Árbitro del Proceso, si las hubiera, los abogados de los reclamantes y nuestros abogados seleccionarán cada uno quince (15) casos (por parte) para proceder primero en procedimientos de arbitraje individual sobre el fondo de cada reclamo. A menos que las partes acuerden lo contrario, en ningún caso se asignarán más de cinco (5) casos a un único Árbitro sobre el Fondo. Las partes acuerdan que cada parte tendrá derecho a que quince (15) casos de su elección procedan a una audiencia final, la cual tendrá lugar dentro de los noventa (90) días posteriores a la selección de los casos (a menos que las partes acuerden un período de tiempo diferente), antes de que avance el proceso descrito en esta sección. Una vez resueltos los primeros treinta (30) casos, los abogados se reunirán y consultarán sobre las formas de mejorar la eficiencia de los procedimientos, incluyendo si se llevarán a cabo negociaciones de acuerdo o mediación o si se cambiará el número de casos presentados en cada etapa. Si las partes no pueden resolver los casos restantes tras la conclusión de los treinta (30) procedimientos iniciales y tras consultar de buena fe, cada parte seleccionará otros quince (15) casos por parte para proceder a procedimientos de arbitraje individual, los cuales tendrán lugar dentro de los noventa (90) días posteriores a la selección de los casos (a menos que las partes acuerden un período de tiempo diferente). Cada uno de estos treinta (30) casos será asignado a un Árbitro sobre el Fondo diferente, aunque si las partes acuerdan lo contrario, se podrá asignar

hasta cinco (5) casos a un mismo Árbitro sobre el Fondo. Después de que se resuelva este segundo conjunto de treinta (30) casos, los abogados se reunirán y consultarán nuevamente sobre las formas de mejorar la eficiencia de los procedimientos, incluyendo si se llevarán a cabo negociaciones de acuerdo o mediación o si se cambiará el número de casos presentados en cada etapa. Si las partes no alcanzan una resolución global después de que se resuelva el segundo conjunto de casos, a petición de cualquiera de las partes, el Árbitro del Proceso podrá decidir agilizar los procedimientos omitiendo más rondas de selección de casos y, en su lugar, asignando Árbitros sobre el Fondo a todos los casos restantes a la vez. Si no se presenta ninguna petición, este Procedimiento de Arbitraje Masivo continuará con treinta (30) casos en cada conjunto de procedimientos, de conformidad con los parámetros identificados anteriormente. Usted y nosotros acordamos participar en estos Procedimientos de Arbitraje Masivo de buena fe, lo que incluye el acuerdo de pagar la cuota de caso correspondiente a cada parte si su caso es seleccionado. Cualquier disputa con respecto a cualquier aspecto de los Procedimientos de Arbitraje Masivo específicos descritos en esta sección será resuelta por el Árbitro del Proceso.

3. **Cuotas del Arbitraje Masivo.** No se cobrará ninguna cuota por caso de la AAA en relación con ningún caso hasta que el caso sea seleccionado para proceder a procedimientos de arbitraje individual como parte del proceso identificado en esta sección.
4. **Interpretación y Aplicación de los Procedimientos de Arbitraje Masivo.** Cualquier disputa con relación a la interpretación o aplicación de estos Procedimientos de Arbitraje Masivo será decidida por el Árbitro del Proceso o, en los casos que hayan sido remitidos a procedimientos sobre el fondo, por el Árbitro sobre el Fondo. Si por cualquier motivo se determina que alguno de los términos de estos Procedimientos del Arbitraje Masivo es legalmente inexigible, los procedimientos continuarán de otro modo en arbitraje de conformidad con las Reglas Suplementarias de Arbitraje Masivo de la AAA.

J. Renuncia a Demanda colectiva. Todas las Disputas entre usted y DISH deben resolverse de forma individual. Salvo que se especifique lo contrario en el presente, usted y DISH acuerdan que todas las Disputas entre usted y DISH se litigarán individualmente en un tribunal de reclamos menores o se arbitrarán individualmente.

NI USTED NI DISH TENDRÁN DERECHO A UNIR O COMBINAR RECLAMOS HECHOS POR O CONTRA OTRAS PERSONAS U OTRAS ENTIDADES, O PRESENTAR UN RECLAMO COMO REPRESENTANTE, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A, COMO PARTE DE UNA DEMANDA COLECTIVA O COMO “ABOGADO GENERAL PRIVADO” PARA CUALQUIER DISPUTA.

Además, a menos que usted y DISH acuerden por escrito:

- a. el árbitro no podrá combinar ninguna disputa con otros reclamos, y
- b. el árbitro no podrá presidir ningún tipo de demanda representativa o colectiva.

K. Cumplimiento de la Disposición de Arbitraje. Si se determina que parte de esta Disposición de Arbitraje es inaplicable, entonces, excepto por las disposiciones sobre elección de ley y resolución informal de disputas, esta Disposición de Arbitraje en su totalidad será nula y sin efecto.

Cualquiera de las partes puede solicitar reparación ante un tribunal para hacer cumplir el Proceso Informal, los requisitos de presentación, los Procedimientos de Arbitraje Masivo, la elección de reclamos menores y cualquier suspensión o paralización requerida por esta Disposición de Arbitraje. Solicitar dicha reparación no constituirá una renuncia al derecho de arbitrar cualquier asunto que de otro modo esté sujeto a arbitraje.

L. Reclamos menores. Como se señaló anteriormente, usted o DISH pueden optar por resolver las Disputas correspondientes entre sí en un tribunal de reclamos menores, si la Disputa se encuentra dentro de la jurisdicción del tribunal de reclamos menores aplicable y no está cubierta por una excepción identificada en esta Disposición de Arbitraje. Un tribunal de reclamos menores incluye cualquier tribunal designado como de reclamos menores, o cualquier tribunal similar de jurisdicción limitada en el que las reclamaciones solo se resuelvan de manera individual. Usted o DISH pueden optar por resolver una Disputa elegible en un tribunal de reclamos menores presentando su reclamo en el tribunal de reclamos menores o, después de que la otra parte haya presentado un reclamo en arbitraje, enviando una notificación por escrito de esta elección a la otra parte y a la AAA dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción de la notificación de un arbitraje, en cuyo caso la parte que presentó el arbitraje deberá volver a presentar el reclamo en el tribunal de reclamos menores para poder tramitarlo. En caso de que exista algún desacuerdo entre usted y DISH sobre si la Disputa se encuentra dentro de la jurisdicción del tribunal de reclamos menores, sólo el tribunal de reclamos menores (y no un árbitro o un administrador de arbitraje) podrá resolver dicho desacuerdo. Si el tribunal de reclamos menores determina que carece de jurisdicción para conocer de la Disputa, entonces la Disputa se someterá a arbitraje de conformidad con los términos de esta Disposición de Arbitraje, a menos que la Disputa esté cubierta por una excepción identificada en esta Disposición de Arbitraje. Si el tribunal de reclamos menores determina que tiene

jurisdicción sobre una parte de esa Disputa, dicha parte se resolverá primero en el tribunal de reclamos menores, y cualquier cuestión restante de la Disputa se resolverá posteriormente de conformidad con los términos de esta Disposición de Arbitraje. Tras recibir una notificación oportuna de la elección de trasladar una Disputa del arbitraje a un tribunal de reclamos menores, la AAA suspenderá el arbitraje a menos que el tribunal de reclamos menores niegue por completo su jurisdicción o hasta que este concluya el ejercicio de su jurisdicción sobre las partes de la Disputa a las que se extiende su jurisdicción. En la medida en que lo permitan las reglas aplicables y las tablas de tarifas de la AAA, si la elección del tribunal de reclamos menores se realiza antes de que venza el plazo para pagar a la AAA la cuota de inicio del caso de la otra parte, y dado que el arbitraje se suspenderá, la cuota de inicio de la parte que realiza la elección no se adeudará a la AAA a menos que el asunto regrese a la AAA y hasta que eso suceda. Cualquiera de las partes puede solicitar reparación ante un tribunal de jurisdicción competente para hacer cumplir esta disposición, incluida una suspensión, desestimación u orden que exija el cumplimiento, y el hecho de hacerlo no constituirá una renuncia a ningún derecho a arbitrar.

M. **Ley Aplicable.** Para Disputas en un tribunal de reclamos menores, se aplicará la ley del estado en el que se encuentre dicho tribunal. Para las Disputas en arbitraje, se aplicará la ley del estado en el que se encuentre su dirección de facturación (según los archivos de DISH en la fecha en que se envíe el Aviso de Resolución de Disputas). Si, por cualquier motivo, la Disputa no se somete a arbitraje ni a un tribunal de reclamos menores, o si esta Disposición de Arbitraje se considera inválida, entonces las leyes de Colorado se aplicarán a los Términos de Uso y Términos Promocionales y a todo lo relacionado con estos términos, incluidos los productos y Servicios de DISH.

N. **Derechos de Exclusión Voluntaria.** Si usted no está de acuerdo con esta Disposición de Arbitraje, tiene 30 días después de crear una cuenta con nosotros o de iniciar sus Servicios, lo que ocurra primero, para optar por no participar en esta Disposición de Arbitraje. Para hacerlo, envíe una notificación por escrito a DISH a: DISH Network L.L.C., Attn.: Office of the General Counsel, 9601 South Meridian Boulevard, Englewood, Colorado 80112.

También puede descargar y utilizar el formulario de Aviso de Exclusión Voluntaria de nuestro sitio web:

(<https://www.dish.com/content/dam/dish/pdfs/service-agreements/tv-plan-agreements/arbitration-opt-out--English.pdf>)

Si decide excluirse de esta Disposición de Arbitraje, eso no afectará negativamente su relación con nosotros ni nuestra prestación de Servicios. Si recibimos un aviso de exclusión con sellada por correo posterior al período de treinta días descrito anteriormente, no será válido y usted estará sujeto a esta Disposición de arbitraje.

O. **Cambios futuros a esta Disposición de Arbitraje; Costos.** Es posible que realicemos cambios a esta Disposición de Arbitraje en el futuro. Si lo hacemos, a menos que se trate de un cambio en la Dirección de Notificación de Disputa Legal, usted puede rechazar esos cambios enviando un aviso por escrito a la Dirección de Notificación de Disputa Legal dentro de los treinta (30) días posteriores a que le informemos de los cambios (o en cualquier momento si no le informamos de los cambios). Si rechaza los cambios que realicemos en el futuro, aún deberá resolver las Disputas utilizando la versión de la Disposición de Arbitraje que no incluye esos cambios.

El período de treinta (30) días para que usted rechace el cambio comienza en el momento en que le notifiquemos el cambio. Se considerará que le hemos notificado los cambios a esta Disposición de Arbitraje de la siguiente manera:

1. En el caso de que le enviemos una notificación por correo postal de los EE. UU. (incluyendo, entre otros, en una factura enviada por correo, un inserto en la factura, un aviso, una carta o una tarjeta postal), se considerará entregada tres (3) días después de que se deposite por primera vez en el correo postal de los EE. UU., dirigida a usted a la dirección de facturación que aparezca en ese momento en nuestros registros;
2. En el caso de que le enviemos una notificación por medios electrónicos (incluyendo, entre otros, a través de un correo electrónico, mensaje de texto, factura electrónica, mensaje en redes sociales o archivo adjunto), se considerará entregada en el momento en que enviemos por primera vez una comunicación electrónica que contenga dicha notificación o que le informe sobre la disponibilidad de tal notificación (o de la factura electrónica en la que esté incluida) a la información de contacto electrónica (incluyendo, entre otros, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono o el identificador de redes sociales [por ejemplo, Facebook, Twitter]) que aparezca en ese momento en nuestros registros; y
3. En el caso de que le enviemos una notificación mediante emisión en un canal de televisión, o en su aplicación de DISH (incluyendo, entre otros, a través de mensajes emergentes) o mediante publicación en dish.com u otro sitio web, se considerará entregada cuando se emita, envíe o publique por primera vez.

P. **Gastos fuera del Arbitraje.** Si usted o DISH inician un caso ante un tribunal de jurisdicción general, ese caso involucra una Disputa que se suponía iba a arbitraje según esta Disposición de Arbitraje, y la parte demandada consigue que la Disputa se envíe a arbitraje, entonces la parte que inició el caso debe pagar los honorarios razonables de los abogados, gastos y costos judiciales de la parte demandada relacionados con el traslado del caso a arbitraje.

Q. **Excepciones.** Si recibe Servicios de nosotros que no estaba autorizado a recibir y que no pagó, ya sea por robo o de otro modo, entonces esa Disputa no estará cubierta por esta Disposición de Arbitraje y solo podrá ser decidida por un tribunal con las competencias y autoridad apropiadas. Además, si usted o DISH presentan un reclamo que busca “medida cautelar pública” (una orden judicial que busca evitar daños a miembros del público, distintos de la parte que solicita la orden judicial), entonces ese reclamo sólo puede ser decidido por un tribunal con la autoridad apropiada. Sin embargo, cualquier reclamo relacionado por daños y perjuicios basado en una Disputa aún debe resolverse de forma individual en un arbitraje o en un tribunal de reclamos menores. En el caso de cada excepción, usted y DISH acuerdan que el árbitro carece de autoridad para decidir sobre esos reclamos.

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 enviemos 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 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 notificándonos 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. **Información 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 compartírlas 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 o utilizado en la conversación en línea con servicio al cliente de DISH www.mydish.com/chat.

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 notificarle a DISH si cree que hemos brindado información incorrecta sobre su cuenta a cualquier agencia de reportes de crédito. Puede hacer esto notificandonos 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).

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 reduciéndose 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). 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.

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.

Tipo de Tarifa	Monto	Descripción de cuándo se aplican las Tarifas
Tarifas mensuales		
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).	\$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	\$10.99	Usted se suscribe a un solo servicio autorizado y participa en el Dish Protect
Dish Protect Mas	\$10.99	Usted se suscribe a un solo servicio autorizado y participa en el Dish Protect Mas
OnTech Smart Home Protect	\$19.99	Usted se suscribe a un solo servicio autorizado y participa en el OnTech Smart Home Protect
Cargo por acceso al servicio	\$10.00	Te estás suscribiendo a Racetrack TV pero no aplica para los requisitos requerido de programación.
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 a una red de banda ancha residencial.
Tarifas por transacciones		
Tarifa por devolución de equipo	hasta \$20.00	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 mora	\$12.00*	Usted no paga su factura en su totalidad en o antes de la fecha de vencimiento (no aplica si usted está recibiendo Servicios de acuerdo a una Promoción de prepago). *Si reside en Virginia, Maine o Arizona, la Tarifa por mora es \$10.00
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	hasta \$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.

Las tarifas aplicables de Dish Protect, Dish Protect Plus y On Tech Smart Home Protect están definidas en el acuerdo(s) u oferta(s) promocional(es) específicas a Dish Protect, Dish Protect Plus y On Tech Smart Home Protect. Llama al 888-599-DISH (888-599-3474) si tienes cualquier duda o pregunta sobre Dish Protect, Dish Protect Plus y On Tech Smart Home Protect.