CONVENIO DIRECTV – CODENSA DE SUSCRIPCION AL SERVICIO DE TELEVISION SATELITAL
DIRECTA AL HOGAR (DTH) MODALIDAD DIRECTV PREPAGO - RETAIL

Entre los suscritos: **DIRECTV COLOMBIA** LIMITADA (en adelante **DIRECTV**), por una parte, y por la otra la persona natural y/o jurídica que adquiera la señal de televisión de DIRECTV, inscribiendo el pago de las recargas con la factura CODENSA, en adelante el SUSCRIPTOR, hemos acordado celebrar el presente convenio regido por estas cláusulas:

PRIMERA:

DIRECTV habilitará el acceso en el territorio de las ciudades de Bogotá y Soacha, en Cundinamarca, Colombia del SUSCRIPTOR al servicio de televisión Satelital DTH **DIRECTV** en la modalidad prepago, con la inscripción del pago de las recargas a través de la factura de CODENSA. La habilitación del SUSCRIPTOR al servicio se hará efectiva para **DIRECTV** una vez se cumplan las siguientes condiciones:

(i) La notificación al SUSCRIPTOR de la aprobación por parte de **DIRECTV** de la solicitud, pues éste acepta que la SUSCRIPCIÓN no es automática sino que **DIRECTV** se reserva el derecho de celebrar este convenio.
(ii) El pago del valor de suscripción correspondiente a la afiliación, instalación en los casos que aplique y/o otros conceptos a que hubiere lugar.
(iii) La instalación en los casos que aplique de los equipos necesarios para la recepción de la señal debidamente activados. **DIRECTV** tendrá hasta cinco (5) días hábiles para realizar la instalación. Cumplido los anteriores requisitos, **DIRECTV** procederá dentro de los dos (2) días hábiles siguientes para activar el servicio. En caso que **DIRECTV** no cumpla en este plazo con la activación reconocerá un monto equivalente al valor diario del plan prepago por cada día de retraso. Cuando **DIRECTV** no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, EL SUSCRIPTOR podrá, sin perjuicio de la compensación pactada, optar por la restitución de la suma pagada o por la estipulación de un nuevo plazo para la activación. En caso de restitución de la suma pagada, ésta deberá realizarse en un plazo que no exceda de cinco (5) días hábiles contados a partir de la manifestación expresa en tal sentido por parte del SUSCRIPTOR. El SUSCRIPTOR hará la manifestación de su elección de restitución de manera escrita.
(iv) Únicamente aplica a estratos 1 2 y 3.
(v) Se haga la verificación de que El SUSCRIPTOR no se encuentre dentro de las listas de CODENSA de restricción para cobro a través de la factura de dicho servicio.

SEGUNDA:

La instalación de los equipos necesarios para la recepción de la señal será por cuenta de **DIRECTV**. EL SUSCRIPTOR tendrá los equipos, tales como decodificadores, tarjetas, antena y controles remotos a título de comodato.

Cuando la instalación se vaya a efectuar en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o similar, será responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR obtener los permisos que sean necesarios para llevar a cabo la instalación y pagar el costo que esto genere.

El SUSCRIPTOR declara que recibió de **DIRECTV** la explicación sobre las condiciones técnicas que debe tener el televisor para que sean aptas para recibir el servicio objeto de este convenio, de no ser así, no habrá lugar a reclamo alguno.

Si los equipos entregados por **DIRECTV** presentan daños, averías, fallas o interrupción de la señal por cualquier causa, EL SUSCRIPTOR deberá informar inmediatamente a **DIRECTV**, quien prestará asistencia técnica o reparará las fallas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción del aviso. Si los daños o el funcionamiento defectuoso de los equipos fueron causados por EL SUSCRIPTOR o personal no autorizado por **DIRECTV**, EL SUSCRIPTOR deberá responder por los costos de la visita y el pago de la reparación o el cambio del equipo si fuere el caso.

Cuando el servicio se interrumpa por causas imputables a **DIRECTV** por un término mayor a diez y seis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de veinticuatro (24) horas, serán descontados los cargos correspondientes al tiempo de interrupción referentes al servicio en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles.

Todo esto supeditado a que en el momento de la suspensión EL SUSCRIPTOR cuente con saldo disponible de recarga.

Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos de **DIRECTV** el inicio y la interrupción del servicio, éste se contará a partir del recibo del aviso, por cualquier medio, por parte del SUSCRIPTOR sobre la ocurrencia de la interrupción del servicio y la consecuente asistencia.

Así mismo, cuando EL SUSCRIPTOR solicite modificar y/o adicionar algún elemento de la instalación original cuando aplique, la reubicación, la conexión de la señal a un equipo de sonido o de video, la desinstalación por cambio de domicilio, la reinstalación por hurto, el traslado, la reafiliación, el cambio de modelo del decodificador, se generará un valor según las tarifas establecidas por **DIRECTV** para el efecto.

TERCERA:

El plan o paquete de programación que EL SUSCRIPTOR puede contratar es: Familia 2 decos, no aplica 1 deco para Alianza Codensa. El SUSCRIPTOR declara haber recibido de **DIRECTV** la información completa sobre los planes y paquetes al momento de suscribir el presente convenio, quien lo conoce y acepta en todos sus términos.

La Dirección donde se solicite la instalación del servicio, debe corresponder a la misma dirección donde llega la factura del servicio Codensa, sobre la que registre la inscripción del pago. En caso de no coincidir, EL USUARIO no podrá ser beneficiario del convenio con Codensa ni acceder a la promoción vigente para Codensa en el momento de la compra.

Para aquellos que se inscriban en esta alianza, a través del canal de venta retail (grandes superficies) tendrán el beneficio de 2 meses gratis que se contarán a partir de la fecha de instalación, el cliente deberá pagar en el punto de pago de retail el valor correspondiente a la suscripción de dos (2) decodificadores (para 2 televisores). No aplica simultáneamente con otras promociones.

CUARTA:

PLAZO DE VIGENCIA: La vigencia del presente convenio va hasta diciembre 31 de 2015.La terminación del convenio durante la permanencia mínima (si aplica) por parte del SUSCRIPTOR o por parte de **DIRECTV** debido a alguna causa imputable al SUSCRIPTOR, dará derecho a **DIRECTV** para cobrar al SUSCRIPTOR la suma de dinero asociada a la terminación anticipada del presente convenio, según lo establecido en el Anexo de la cláusula de permanencia.

QUINTA:

La modalidad prepago está estructurada de tal forma que para acceder al servicio EL SUSCRIPTOR siempre debe contar con un saldo disponible en dinero pagado por anticipado para disfrutar del servicio, de acuerdo con las políticas definidas por **DIRECTV** para el efecto.

DIRECTV estará en la obligación de prestar el servicio hasta el límite de consumo de la recarga efectuada, siempre y cuando el saldo permita el pago de un día de programación en la modalidad de programación a la cual se encuentra vinculado en el momento.

Una vez alcanzado éste límite, **DIRECTV** desconectará inmediatamente la programación con la obligación de reconectarla sólo cuando el SUSCRIPTOR recargue el saldo necesario para la prestación del servicio en la programación a la que esté suscrito, para lo cual **DIRECTV** tendrá un plazo máximo de reconexión de dos (2) días hábiles.

EL SUSCRIPTOR en consecuencia hará recargas que serán pagadas a través de la factura del servicio de Codensa, este pago corresponderá al mes completo de la recarga, no aplican micro recargas o recargas parciales de servicio para los clientes de Alianza Codensa ,. **DIRECTV** publicará en su página de Internet y demás medios de comunicación que estime conveniente, el valor correspondiente al mes de recarga en curso

El precio a pagar por concepto de la programación tendrá como base el vigente para la modalidad prepago a la que el SUSCRIPTOR se afilia y no incluirá suma alguna por el pago de los derechos de autor por ejecución pública.

Por lo tanto, **DIRECTV** no será responsable por el pago de esos derechos. La falta de saldo del SUSCRIPTOR conllevará la imposibilidad para disfrutar del servicio.

DIRECTV podrá incrementar el valor de la recarga en cualquier momento. El incremento de las tarifas se aplicará según lo establecido en el registro de tarifas que hace **DIRECTV** cada año ante la ANTV de conformidad con la regulación vigente. Quedando a elección de **DIRECTV** el índice de reajuste que utilizará.

En el caso que la recarga se hará en un solo pago mensual que le dará derecho a disfrutar del servicio de televisión durante todo el mes. Si el SUSCRIPTOR, por un hecho imputable a **DIRECTV** no hizo uso de la totalidad de la recarga del mes cuyo pago se hizo de forma anticipada a través de la factura de CODENSA, el saldo a favor se acumulará a favor del SUSCRIPTOR.

Por último se aclara que los dos servicios son independientes, y que la prestación de los mismos se hace a través de personas jurídicas que no se encuentran vinculadas de forma alguna. Por lo anterior, si el convenio entre **DIRECTV** y CODENSA llegase a finalizar, el SUSCRIPTOR continuará vinculado a **DIRECTV** y deberá realizar las recargas de forma directa a través de cualquiera de los puntos que DIRECTV dispone para estos efectos.

SEXTA:

DIRECTV sustituirá, modificará y cambiará libremente los programas y canales contenidos en el paquete escogido por el SUSCRIPTOR, entre otras razones, por los cambios generados por los proveedores de los canales.

DIRECTV no será responsable por los perjuicios que EL SUSCRIPTOR sufra o cause por el uso indebido de la señal y/o los equipos.

Salvo las excepciones pactadas, **DIRECTV** podrá suspender o modificar la prestación del servicio objeto del presente convenio por cualquier hecho o circunstancia ajena a su voluntad, incluidas entre otras, la fuerza mayor, el caso fortuito o los actos de autoridad competente.

EL SUSCRIPTOR reconoce y acepta que **DIRECTV** no garantiza de ninguna forma la prestación de los servicios de manera ininterrumpida dada la naturaleza del servicio.

Así mismo, **DIRECTV** podrá interrumpir la señal cuando ello fuere necesario para el mantenimiento u optimización de los servicios. EL SUSCRIPTOR autoriza a **DIRECTV** a que realice mediciones de audiencia para los fines que determine.

SÉPTIMA:

El SUSCRIPTOR será responsable ante **DIRECTV** por la pérdida y/o cualquier otro daño que se ocasione al equipo que tenga en comodato EL SUSCRIPTOR se obliga a pagar a **DIRECTV**, sin necesidad de requerimiento legal alguno, el valor del equipo.

DIRECTV podrá iniciar las acciones legales del caso mientras el costo de los equipos no sea pagado, autorizándola desde ahora el SUSCRIPTOR para que lo reporte como deudor moroso por dicho valor ante las centrales de riesgo del sistema financiero previa observancia de los procedimientos de ley.

Todo daño, hurto o anomalía que se ocasione desde el momento de la instalación y durante la tenencia de los equipos por el SUSCRIPTOR, deberá ser reportado a **DIRECTV** dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a tal hecho. En caso de hurto de los equipos, el SUSCRIPTOR deberá denunciar tal hecho a las autoridades

competentes y enviar de manera inmediata a **DIRECTV** copia de la denuncia, quedando obligado EL SUSCRIPTOR, a pagar el valor de los equipos a **DIRECTV**.

A la terminación de este convenio, EL SUSCRIPTOR restituirá a **DIRECTV** los equipos propiedad de **DIRECTV**. En consecuencia, EL SUSCRIPTOR autoriza a **DIRECTV** para recoger el equipo y demás bienes que sean de su propiedad en el lugar donde se autorizó la instalación .

La no devolución inmediata de los bienes y equipos de propiedad de **DIRECTV**, hará al SUSCRIPTOR responsable por su pérdida, autorizando desde ahora EL SUSCRIPTOR a **DIRECTV**, para cobrar el valor comercial de los equipos, las sanciones previstas y cobrar los demás perjuicios causados y su reporte como deudor moroso por dicho valor ante las centrales de riesgo del sistema financiero previa observancia del procedimiento de ley.

OCTAVA:

El SUSCRIPTOR no podrá:

(i) Sustituir, ceder, cambiar, alterar, modificar, arrendar, licenciar, prestar y/o vender los equipos propiedad de **DIRECTV**. Tampoco podrá beneficiar de cualquier manera a terceros no autorizados por **DIRECTV**.
(ii) Alterar las conexiones realizadas por el instalador de la antena, tarjeta y los equipos;
(iii) Retransmitir la señal satelital DTH **DIRECTV** a terceras personas de cualquier manera y a cualquier título.
(iv) Comercializar el uso de los equipos y/o la transmisión o el servicio.
(v) Trasladar los equipos de **DIRECTV** fuera del territorio colombiano o a un lugar diferente en Colombia a la dirección señalada en este convenio para su instalación sin previa aprobación escrita de **DIRECTV.**
(vi) Utilizar los equipos para la ejecución de actividades diferentes a la de la recepción de la señal DTH **DIRECTV**.
(vii) Infringir la propiedad intelectual relacionada con la programación, el software del equipo, de las tarjetas, y cualquier otro elemento relacionado directa o indirectamente con el servicio. De infringir estas prohibiciones, **DIRECTV** dará por terminado el presente convenio con justa causa y podrá ejercer las acciones legales correspondientes.

NOVENA:

EL SUSCRIPTOR tendrá el derecho a presentarle a **DIRECTV** por cualquier medio peticiones, quejas y reclamos (PQR) relacionados con la prestación, utilización, calidad del servicio, datos personales, atención y trámite de las PQR. Para el efecto EL SUSCRIPTOR no deberá hacer presentaciones personales y las podrá hacer mediante mandatario quien no necesita ser abogado. Las PQR las atenderá **DIRECTV** en:

Horario de atención: lunes a domingo de 8:00 a.m. a 11:00 p.m.

Línea de atención al cliente a nivel nacional del modalidad prepago 01 8000 117711
Bogotá 611-6000,
Correo electrónico: servicioalcliente@directvla.com.co
Fax 1-643- 9523.
Dirección: Autopista Norte No. 103-60 de Bogotá.

La decisión de fondo por parte de **DIRECTV** sobre las PQR se producirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. De presentarse una reclamación, **DIRECTV** informará al SUSCRIPTOR su decisión respecto de la misma. Si ésta es favorable al SUSCRIPTOR y hubiese un saldo a su favor, este será abonado a su cuenta sin intereses o cargos adicionales.

DÉCIMA:

DIRECTV terminará este Convenio, a su elección, sin necesidad de requerimiento previo legal o judicial alguno, además de las consagradas en el texto de este convenio, cuando

(i) En caso de incumplimiento del SUSCRIPTOR de sus obligaciones legales o contractuales.
(ii) Si la información suministrada por EL SUSCRIPTOR no corresponde a la realidad o no pudiere ser verificada.
(iii) Si EL SUSCRIPTOR modifica el equipo, la conexión o retransmite la señal a terceros, la copia, la desvía, la comparte con terceros no autorizados.
(iv) Si el SUSCRIPTOR utiliza los servicios objeto de este convenio para fines ilegales o cualquier uso indebido o intente evadir el cumplimiento de las obligaciones a su cargo por medio de prebendas a terceros o empleados de **DIRECTV**.
(v) Por extinción o muerte de la persona del SUSCRIPTOR.
(vi) En el caso que EL SUSCRIPTOR traslade el equipo fuera de territorio colombiano.

UNDÉCIMA:

El SUSCRIPTOR autoriza incondicionalmente a DIRECTV para ceder el presente convenio. Por su parte EL SUSCRIPTOR podrá ceder este convenio en cualquier tiempo realizando el trámite correspondiente frente a DIRECTV. PARAGRAFO: En la página www.directv.com.co o en nuestras sedes principales de Bogotá, EL SUSCRIPTOR encontrará las condiciones generales de este convenio en letra ampliada para consulta.