



CONDICIONES SUSCRIPCIÓN DIRECTV PREPAGO AUTOINSTALABLE

MAYO DE 2017

DIRECTV Prepago Autoinstalable es un producto comercial de DIRECTV Colombia, sobre la cual aplican las siguientes condiciones:

CONDICIONES:

- ✓ 100% Digital - Sin facturas fijas mensuales.
- ✓ Formato estándar (SD)
- ✓ Para activar la señal se debe hacer una recarga mínima de \$10.000
- ✓ Interactividad, auto atención y directvplay.com. Para acceder al contenido DIRECTVPlay.com (3.000 títulos entre películas, series y documentales) se debe tener señal de televisión activa y usuario de MiDIRECTV. Para algunos dispositivos se debe descargar aplicaciones para acceder al contenido. Para mayor información visita directvplay.com.
- ✓ Más de 100.000 puntos de recarga a nivel nacional.
- ✓ Incluye **15 días** gratis de programación básica una vez activado el producto.
- ✓ Plan de programación básica: Familia 1 y 2 Decos. Para clientes Codensa aplica 1 mes gratis. Se obsequia al cliente el súper paquete de 27 canales gratis por 3 meses adicionales al plan de programación básico (110 canales). Los 3 meses se cuentan a partir de la activación del servicio. Para acceder a esta promoción el cliente debe contar con saldo disponible, es decir, debe mantener activo su plan de programación básico. A partir del mes cuatro (4) el Súper Paquete tendrá un costo mensual de \$15.000 y hará parte de la recarga mensual.
- ✓ Este producto NO APLICA en COMBO TV+INTERNET. Solo aplica Televisión
- ✓ El producto será instalado por el cliente, sin embargo tendrá la opción de solicitar el servicio de instalación a un profesional, por un costo adicional y puede variar dependiendo la zona.
- ✓ El suscriptor puede adquirir hasta 2 decodificadores.
- ✓ El valor del Kit de 1 decodificador es de \$79.900 y el Kit de 2 decodificadores es de \$99.900.
- ✓ El Equipo contenido en la caja se entrega a título de COMODATO.
- ✓ El traslado deberá notificarse a DIRECTV para informar el nuevo lugar de instalación y solicitar nuevamente la activación de dicho servicio.
- ✓ Sujeto a validación de información del cliente.
- ✓ Este producto está disponible para la venta a nivel nacional exceptuando los departamentos de Amazonas, Guaviare, Guainía, Vaupés, San Andrés Islas, Santa Catalina y Providencia.
- ✓ En el evento en que la instalación de los equipos se vaya a realizar en edificios, la misma deberá realizarse en la fachada o en balcones. En caso de no ser posible, le sugerimos contactar con un instalador recomendado el cual tendrá un costo adicional.



Reclamaciones:

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,

Barranquilla 385-1414

Bucaramanga 697-2424

Cali 486-0404

Cartagena 693-1414

Medellín 604-4111

Pereira 340-0444

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.



Buen Funcionamientos de los Equipos

DIRECTV garantiza a EL USUARIO el buen funcionamiento de los equipos de conformidad con las siguientes condiciones:

1. Para el Decodificador DIRECTV garantiza el correcto funcionamiento del equipo por el plazo de 12 meses contados desde el momento de la compra.
2. Para la tarjeta, el control remoto y la antena con su LNB, se garantiza su correcto funcionamiento por el plazo de un mes contados desde el momento de la compra.
3. DIRECTV se compromete a la reparación o reemplazo de los equipos defectuosos, indistintamente a su propio criterio. En el evento en que DIRECTV opte por el cambio de equipo, se aclara que este puede ser remanufacturado, o se podrá entregar un modelo diferente de conformidad con la disponibilidad que tenga DIRECTV. Esto solamente es válido por defectos de fabricación de los equipos.
4. Para la reparación o reemplazo de los equipos defectuosos es requisito indispensable la presentación de la factura de compraventa o copia de la misma. En este documento no deberá haber tachones o enmendaduras que dificulten la identificación del producto o su fecha de adquisición.
5. Válido únicamente en el territorio de la República de Colombia

DIRECTV NO SERA RESPONSABLE DE:

- a. Decodificadores, tarjetas inteligentes, LNB o controles remotos que presenten daños evidentes causados por el cliente o terceras personas.
- b. Decodificadores, tarjetas inteligentes, LNB o controles remotos que presenten daños ocasionados por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como: incendios, inundaciones, terremotos, tormentas, etc.
- c. Daños causados por falta de cuidado del suscriptor, tales como accidentes, líquidos, productos químicos, otras sustancias, vibraciones, calor excesivo, ventilación inadecuada, sobre cargas eléctricas, entre otros.
- d. Decodificadores con daños, ocasionado por fluctuaciones de voltaje AC de la red eléctrica doméstica, conexión a un voltaje de la red AC distinto al indicado, descargas eléctricas o por conexión a redes eléctricas defectuosas.
- e. Decodificadores que hayan sido manipulados por terceras personas no autorizadas por DIRECTV.



- f. f. Por Decodificadores que al momento de solicitar la reparación no tengan la tarjeta inteligente o la tarjeta que posea el decodificador no coincida con la asignada por DIRECTV.
 - g. Robo del decodificador, tarjetas inteligentes, LNB, y controles remotos o pérdida de los mismos; es decir, DIRECTV no será responsable por la reposición del bien o bienes
 - h. Instalación o utilización del producto de manera que no respete las instrucciones de instalación de DIRECTV.
 - i. Reparaciones efectuadas o intentos de reparación por terceros no pertenecientes a DIRECTV.
 - j. DIRECTV no será responsable por la antena ni accesorios de todo tipo tales como cables de conexión, pilas, conectores, etc.
 - k. DIRECTV no será responsable por la prestación del servicio de instalación de los equipos que hayan sido suministrados por un tercero o por el instalador recomendado por DIRECTV
 - l. En caso de no tener saldo disponible en el sistema, EL SUSCRIPTOR deberá realizar una recarga por el valor completo del mes; este valor podrá variar de acuerdo con el número de decodificadores activos, planes y productos en el sistema.
-
- Por la naturaleza de esta modalidad prepago, DIRECTV no está obligada a enviar facturas al SUSCRIPTOR. Sin embargo, al momento de la recarga EL SUSCRIPTOR podrá obtener un soporte de la recarga realizada expedido por quien preste el servicio de recarga en línea. DIRECTV establecerá los mecanismos a través de los cuales EL SUSCRIPTOR puede realizar las recargas en la modalidad prepago para disfrutar del servicio.
 - 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 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.
 - 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.



EI SUScriptor no podrá:

- a. 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.
- b. Alterar las conexiones realizadas por el instalador de la antena, tarjeta y los equipos;
- c. Retransmitir la señal satelital DTH DIRECTV a terceras personas de cualquier manera y a cualquier título.
- d. Comercializar el uso de los equipos y/o la transmisión o el servicio.
- e. 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.
- f. Utilizar los equipos para la ejecución de actividades diferentes a la de la recepción de la señal DTH DIRECTV.
- g. 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.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

NUEVO PREPAGO AUTOINSTALABLE

- Señor suscriptor, usted ha adquirido la suscripción al producto prepago autoinstalable en el plan que se especifica al reverso de la caja.
- Los equipos contenidos en la caja se entregan a título de **Comodato** (decodificador, tarjeta, control remoto y antena con su LNB), y son necesarios para la prestación del servicio de televisión satelital de DIRECTV por lo anterior la responsabilidad por el uso y custodia de los equipos estará a cargo del Suscriptor, quien responderá por cualquier uso indebido, fraude y/o actividad mal intencionada que se realice con los mismos.
- Los equipos que adquirió son necesarios y solamente se pueden usar para disfrutar la señal de DIRECTV. Del mismo modo, usted asumirá la pérdida, deterioro y/o cualquier otro daño que se ocasione a los equipos que ha adquirido.
- No obstante lo anterior, DIRECTV se reserva el derecho a monitorear la activación y el uso que se dé a los equipos. Usted autoriza desde ya a DIRECTV para la realización de visitas de inspección en el domicilio en el que se encuentre ubicado el equipo, sin necesidad de requerimiento o aviso previo.
- La instalación de los equipos deberá realizarse de acuerdo con el manual de autoinstalación que se encuentra en la caja. En caso de no cumplir con el mismo, perderá la garantía existente sobre aquellos daños que se deriven de los errores en la instalación o conservación de los equipos, o por la manipulación inadecuada de los mismos.



- En caso de requerir apoyo con la instalación, DIRECTV cuenta con una red externa de recomendados con quienes podrá contratar dicho servicio. En ese caso DIRECTV no se hace responsable por la prestación defectuosa de dicho servicio, ni cualquier daño causado por ese tercero.
- En el evento en que la instalación de los equipos se vaya a realizar en edificios, la misma deberá realizarse en la fachada o en balcones. En caso de no ser posible, le sugerimos contactar con un instalador recomendado el cual tendrá un costo adicional. Tenga en cuenta que en el evento de instalación de equipos en inmuebles sujetos a copropiedad será necesaria la autorización previa de esta última para la instalación.
- Para la instalación en edificios se podrán requerir elementos adicionales los cuales no son suministrados por DIRECTV (Ej: Canaletas, taps, stwiches, entre otros). Para la ciudad de Bogotá D.C y Soacha, usted podrá elegir hacer su recarga mensual a través del pago de la factura de CODENSA, por lo que cuando accede a la alianza y la promoción de la alianza, acepta que dicho cobro se haga a través de la factura del servicio de energía prestado por CODENSA. En este caso, la recarga se hará en un solo pago mensual que le dará derecho a disfrutar del servicio de televisión durante todo el mes. Si 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 suyo. 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. 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 según la cantidad de decodificadores activos en el sistema que tenga el SUSCRIPTOR. EL SUSCRIPTOR No podrá recargar montos menores al valor de un mes si cuenta con Alianza Codensa. Para que aplique la oferta de Alianza Codensa se hará la verificación para garantizar que El SUSCRIPTOR no se encuentre dentro de las listas de CODENSA de restricción para cobro a través de la factura de dicho servicio. El plan o paquete de programación que EL SUSCRIPTOR puede contratar con Alianza Codensa es: Familia Autoinstalable 2 decodificadores.

El mes gratis NO aplica para SUSCRIPTORES que tengan contrato vigente con DIRECTV y luego adquieran la Alianza Codensa.

DIRECTV es un producto DIRECTV Colombia Ltda. que cuenta con el respaldo de Codensa S.A.E.S.P. dentro del límite de los objetos sociales de cada empresa. Aplica únicamente para Bogotá y Soacha. Para acceder a la Alianza CODENSA, el Suscriptor no deberá estar incluido en las listas de restricción para cobro a través de la factura de CODENSA. Valido del 1 al 31 de Enero de 2017. Aplica políticas de aceptación y verificación de cobertura.

Para disfrutar del mes gratis se debe estar activo durante dicho período. En el evento que el suscriptor cancele el servicio perderá el beneficio otorgado. El mes gratis cuenta a partir de la fecha de instalación. Aplica registrando la recarga mensual de DIRECTV a través de tu factura CODENSA.

- El valor de la suscripción para 2 televisores es de \$99.900.



- El valor de la recarga es de \$55.500 para el Plan Familia 2 decos. La micro recarga no aplica para CODENSA.
- Para disfrutar de su servicio debe contar con saldo disponible, de acuerdo con las políticas definidas por DIRECTV. La recargas las podrá realizar a través de nuestra página web directv.com.co o en más de 100.000 puntos de recarga a nivel nacional. DIRECTV podrá incrementar el valor de la recarga en cualquier momento de conformidad con el registro de tarifas que hace DIRECTV cada año ante la ANTV.
- Cualquier cambio de domicilio del equipo deberá ser notificado a DIRECTV, con el fin de que el servicio sea activado nuevamente.
- En caso de hurto o pérdida de los equipos, el SUSCRIPTOR deberá, de manera inmediata comunicarlo a DIRECTV para los fines pertinentes. Se aclara que DIRECTV no tendrá responsabilidad alguna con el suscriptor, por el saldo no consumido por el usuario al momento del acaecimiento del hecho.
- Para brindarle un mejor servicio lo mantendremos informado de las condiciones modificaciones y promociones de nuestra compañía, por lo que entendemos que usted nos autoriza al momento de activar el servicio.
- Cualquier información adicional, comuníquese con la línea 01 8000 117711. Recuerde que el contrato y sus términos se encuentran en nuestra página web: www.directv.com.co, los cuales usted declara conocer.
- Tenga en cuenta que para el momento de la activación, usted deberá haber leído este documento y deberá aceptar las condiciones contenidas en este, a través de SMS o llamada.