

DIRECTV

DIRECTV COLOMBIA LTDA.

Líneas de Atención al Cliente:
Bogotá: 518-5656 Barranquilla: 385-1414
Bucaramanga: 697-2424 Cali: 486- 0404
Cartagena: 693-1414 Medellín: 604-4111
Pereira: 340- 0444 Desde el resto del país: 01-8000-91-7711
Directv.com.co

CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y DIRECTV COLOMBIA LTDA., y por el que pagará mínimo mensualmente.

EL SERVICIO.

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija:

- Televisión con Plan Oro HD

Servicios adicionales: _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

CONDICIONES COMERCIALES Y CARACTERISTICAS DEL PLAN

Televisión con Plan Oro HD

Autorización Débito Automático para Cargo de Mensualidad (Titular o Tercero)

En mi calidad de titular de la cuenta, otorgo a la entidad financiera un mandato sin representación para recibir transacciones de débito enviadas por la empresa recaudadora, debitando mi Cuenta o Tarjeta de Crédito aquí identificada. Adicionalmente autorizo el uso y tratamiento de mis datos personales conforme a lo establecido y así mismo las condiciones y reglamento, consulte: <https://www.sirectv.com.co/ayuda/home/recargas-y-pagos/pagos-de-factura-pospago/metodos-de-pago/debito-automatico-y-proceso-de-cobro.html> [directv.com.co]

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1. Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento.
2. Suministrar información verdadera.
3. Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios.
4. No divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo).
5. Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable.
6. No cometer o ser partícipe en actividades de fraude

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o éste se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura.

Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página:
<http://www.directv.com.co/indicadorescalidad>

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión.

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta.

Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente.

Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados.

Dicha modificación se hará efectiva en el periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con tres (3) días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de dos (2) meses al año.

Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender.

Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades.

Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención, mínimo con tres (3) días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día _____ de cada mes).

Si presenta una solicitud con una anticipación menor; la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato.

Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

PAGO Y FACTURACION

La factura le debe llegar como mínimo cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago.

Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla inmediatamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con tres (3) días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio.

Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo.

Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado. Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud.

Si ya pagó, tiene seis (6) meses para presentar la reclamación.

COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1. Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, pagina web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas
2. Presente cualquier queja, petición / reclamo o recursos a través de estos medios y le responderemos en máximo quince (15) días hábiles.
3. Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestras respuestas:

Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del suspensión de los servicios, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama Recurso de Reposición y en subsidio de apelación.

Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

Solamente aplaca para planes Pospago	PLAN	Valor Total Cargo por Conexión	Valor a Descontar Mensualmente.
TELEVISION (HD+SD)	PLATINO	\$ 1.087.200	\$ 90.600
	ORO/PLATA/BRONCE/PLATA STAR	\$ 477.600	\$ 39.800
	ORO 4K	\$ 940.000	\$78.333
	ACCESS HD/+	\$ 380.000	\$31.667
TV+ INTERNET (HD + SD)	PLATINO	\$ 1.087.200	\$ 90.600
	ORO/PLATA/BRONCE/PLATA STAR	\$ 477.600	\$ 39.800
	ORO 4K	\$ 940.000	\$ 78.333
	ACCESS HD/+	\$ 380.000	\$ 31.667
	INTERNET (COMBO)	\$ 167.000	\$ 13.917
INTERNET	AUTOINSTALABLE	\$ 185.000	\$15.417
Fórmula para calcular el valor de permanencia.	Valor total Cargo por Conexión (Valor a descontar mensualmente * Mes de Permanencia)		

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente.

LARGA DISTANCIA (TELEFONIA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de la larga distancia del operador que elija

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO. Usted se obliga a pagar de manera anticipada y en forma mensual el valor del servicio contratado. El precio a pagar 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 los derechos que se causen por la ejecución pública de obras protegidas. DIRECTV podrá incrementar el valor de EL SERVICIO O LOS SERVICIOS en cualquier momento, caso en el que comunicará al SUScriptor el valor de dicho incremento previamente a su aplicación y la fecha a partir de la cual se aplicará el reajuste. Las tarifas del Plan correspondiente a EL SERVICIO O LOS SERVICIOS se incrementarán en un porcentaje máximo anual que no supere el 100% del valor de la tarifa vigente al momento del reajuste tarifario, quedando a elección de DIRECTV el índice de reajuste que utilizará y la periodicidad de la misma.

DEVOLUCIÓN DE EQUIPO: A la terminación de este contrato usted debe restituir los equipos de propiedad de DIRECTV. Si no los devuelve, se hará responsable por su pérdida. Así, usted autoriza a DIRECTV para cobrar el valor comercial de los equipos, las sanciones previstas y demás perjuicios causados, así como su reporte como deudor moroso ante las centrales de riesgo.

PROHIBICIÓN DEL SUScriptor. El SUScriptor declara que el producto será utilizado para uso residencial, se prohíbe la retransmisión de la señal satelital de televisión. De infringir estas prohibiciones, DIRECTV dará por terminado este contrato.

CONDICIONES DEL SERVICIO: Usted adquiere una oferta no caracterizada. Para Internet, DIRECTV se obliga a garantizar hasta la velocidad seleccionada en la portada del presente sin estar en obligación de mantenerla en forma continua. Se permitirá por cada periodo de facturación un límite de tráfico mensual el cual varía dependiendo del plan de internet escogido, si este límite es superado antes del vencimiento, la velocidad de navegación será disminuida a 512 kbps por el tiempo restante. Si a EL SUScriptor le ha sido otorgado un beneficio o descuento por contar con más de un (1) producto de DIRECTV o por acceder a una promoción, en el evento de cambiar de modalidad contratada, retirarse de la promoción y/o cancelar uno de los servicios contratados, perderá los beneficios o descuentos otorgados.

Acepto declaro que fui informado y conozco: (i) los principales factores que limitan a velocidad efectiva del internet y (ii) las condiciones contractuales que me han sido informadas con o sin cláusula de permanencia, las cuales puedo consultar en la página de Internet www.directv.com.co Para conocer más sobre nuestras políticas sobre la prestación del servicio de internet, incluido velocidades, visita: <https://www.directv.com.co/terminos>

AUTORIZACIÓN REPORTE CENTRALES DE RIESGOS: Declaro bajo juramento que la información que he suministrado es verídica y doy consentimiento expreso e irrevocable a DIRECTV COLOMBIA LTDA. O quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado, para: ___ a) Consultar o confirmar en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, entidades financieras, autoridades competentes y con particulares toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, referencias, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito. ___ b) Reportar a las centrales de información de riesgos datos, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si los hubiere, de mis obligaciones crediticias, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa actualizada y exacta de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa. ___ c) Enviar

la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también, por intermedio de la Superintendencia Financiera o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales. ___ d) Conservar, tanto en DIRECTV COLOMBIA LTDA. como en las centrales de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b) y e) de esta cláusula. ___ e) Suministrar a las centrales de información de riesgo datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. ___ f) Reportar a las autoridades tributarias, aduaneras o judiciales la información que requieran para cumplir sus funciones de controlar y velar el acatamiento de mis deberes constitucionales y legales. ___ g) Realizar la notificación previa del reporte negativo mediante cualquiera de los siguientes canales: correo electrónico, mensaje de texto o mensajes de voz al correo electrónico y/o al número del teléfono móvil registrado en este contrato.

AUTORIZACIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Autorizo a DIRECTV COLOMBIA LTDA. para recolectar, almacenar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar, transferir internacionalmente y cruzar con información propia o de terceros, mis datos personales con la finalidad de: realizar, a través de cualquier medio incluyendo mensajería instantánea, en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con sus productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de su objeto social; generar una comunicación óptima en relación con sus servicios, productos, promociones, programación, estrenos, destacados, facturación y demás actividades; evaluar la calidad de sus productos y servicios y realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con sus servicios y productos; prestar asistencia, servicio y soporte técnico de sus productos y servicios; realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios y productos contratados con DIRECTV COLOMBIA LTDA.; cumplir con las obligaciones contraídas con sus clientes, suscriptores, usuarios, proveedores, aliados, sus filiales, distribuidores, subcontratistas, outsourcing y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de DIRECTV COLOMBIA LTDA.; informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de DIRECTV COLOMBIA LTDA.; controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades; facilitar la correcta ejecución de las compras y prestaciones de los servicios y productos contratados. En todo caso el tratamiento de mis datos personales debe estar sujeto a la protección establecida en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las normas que los modifiquen, así como a la Política de Datos Personales establecida en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos sobre el Tratamiento de Datos Personales de DIRECTV COLOMBIA LTDA. publicada en directv.com.co/politica-de-privacidad. En cualquier momento podré ejercer los derechos establecidos en estas normas y particularmente modificar y/o revocar la autorización prestada o solicitar la supresión parcial o definitiva de mis datos personales. Las solicitudes de supresión y/o revocación de la autorización de datos personales no proceden cuando EL SUSCRIPTOR tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de DIRECTV de conformidad con lo establecido en las normas aplicables.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: EL SUSCRIPTOR declara de manera voluntaria y dando certeza de que lo aquí consignado es información veraz y verificable, lo siguiente: ___ (i) que los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas o cualquier otra conducta delictiva, de acuerdo con las normas penales vigentes en Colombia; ___ (ii) que EL SUSCRIPTOR, sus socios o administradores (cuando aplique), no ha sido incluido en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales vinculantes para Colombia y definidas por DIRECTV Colombia Ltda. de acuerdo con su Sistema de Autocontrol y Gestión de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SAGRIFT, entre las que se encuentran la lista de la Oficina de Control de Activos en el

Exterior - OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América y la lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas; ___ (iii) que no incurre en sus actividades en ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. EL SUSCRIPTOR se obliga con DIRECTV COLOMBIA LTDA. a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información institucional, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite la entidad, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a DIRECTV COLOMBIA LTDA. para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL SUSCRIPTOR. EL SUSCRIPTOR autoriza a DIRECTV COLOMBIA LTDA. a realizar consultas a través de cualquier medio, por sí mismo o a través de un proveedor, para efectuar las verificaciones necesarias para corroborar la información aquí consignada. PROHIBICIONES Y DEBERES PARA PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA, Y A IMPEDIR EL APROVECHAMIENTO DE REDES GLOBALES DE INFORMACIÓN CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL U OFRECIMIENTO DE SERVICIOS COMERCIALES QUE IMPLIQUEN ABUSO SEXUAL CON MENORES DE EDAD: EL SUSCRIPTOR declara expresamente que conoce y acata las normas legales que señalan las prohibiciones y deberes para prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad particularmente las señaladas en la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002, Código Penal y demás normas que los modifiquen, sustituyan o adicione. La inobservancia de estas disposiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en el Decreto 1524 de 2002. PARÁGRAFO QUINTO.- De conformidad con lo establecido en el Decreto 1524 de 2002, EL SUSCRIPTOR se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones contenidas en el Artículo 4 y Artículo 5 del citado Decreto: Artículo 4°. Prohibiciones.

Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: ___ 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. ___ 2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. ___ 3. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Artículo 5°. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán: ___ 1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. ___ 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. ___ 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. ___ 4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. Producto Servicio Técnico Extendido (STE) Para coberturas, restricciones, términos y condiciones del producto Servicio Técnico Extendido (STE) remitirse a: www.directv.com.co/terminos-ycondiciones. Términos y condiciones DIRECTV Servicio Técnico Extendido (STE).

TÉRMINOS Y CONDICIONES PRODUCTO ORO HD

OFERTA ECOMMERCE

Los clientes que adquieran el servicio de Televisión con plan ORO HD a través de la página DIRECTV de forma digital y afilien como método de pago tarjeta de crédito podrán instalar hasta 5 decodificadores sin costo de suscripción.

CONDICIONES GENERALES

- Aplica del 1 al 30 de noviembre de 2020.
- Aplica para estratos 2 al 6.
- Aplica para ventas de Only TV.
- Aplica solo para método de pago de la mensualidad con tarjeta de crédito.
- El primer mes es gratis para los cargos de plan básico, tecnología, y alquiler de equipos.
- Por contratar por el canal E-commerce, el cliente tendrá un descuento de \$33.600 mensuales por 11 meses.
- Los clientes tendrán el beneficio de servicio técnico extendido (STE) y paquete FOX Premium, por 3 meses sin costo adicional. Una vez culminada la promoción, se cancelará el producto de manera automática.
- El cliente podrá de adquirir otros paquetes Premium con costo adicional a la mensualidad por cada uno de los productos.
- Los clientes podrán instalar hasta 5 equipos sin costo de suscripción. Tendrá un costo de alquiler adicional en la mensualidad.
- Aplica para cláusula 12 meses.
- Aplica para personas Natural.
- No aplica para clientes corporativos.
- No Aplica para clientes con NIT.
- No aplica para prepago.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PRODUCTO PLATA STAR

OFERTA ECOMMERCE

Los clientes que adquieran el servicio de Televisión con plan PLATA STAR a través de la página DIRECTV de forma digital y afilien como método de pago tarjeta de crédito podrán instalar hasta 5 decodificadores sin costo de suscripción.

CONDICIONES GENERALES

- Aplica del 1 al 30 de noviembre de 2020.
- Aplica para estratos 2 al 6.
- Aplica para ventas de Only TV.
- Aplica solo para método de pago de la mensualidad con tarjeta de crédito.
- El primer mes es gratis para los cargos de plan básico, tecnología, y alquiler de equipos.
- Por contratar por el canal E-commerce, el cliente tendrá un descuento de \$3.000 mensuales por 11 meses.
- Los clientes tendrán el beneficio de servicio técnico extendido (STE) y paquete FOX Premium, por 3 meses sin costo adicional. Una vez culminada la promoción, se cancelará el producto de manera automática.
- El cliente podrá de adquirir otros paquetes Premium con costo adicional a la mensualidad por cada uno de los productos.
- Los clientes podrán instalar hasta 5 equipos sin costo de suscripción. Tendrá un costo de alquiler adicional en la mensualidad.
- Aplica para cláusula 12 meses.
- Aplica para personas Natural.
- No aplica para clientes corporativos.
- No Aplica para clientes con NIT.
- No aplica para prepago.