



## TÉRMINOS Y CONDICIONES PLANES DIRECTV INTERNET

**JULIO DE 2019**

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

### CONDICIONES POR MODALIDAD DE PRODUCTO:

- El producto DIRECTV Internet cuenta con dos modalidades, **Internet POSPAGO** e **Internet Prepago** que se describirán a continuación.
- **Internet Prepago**, este producto cuenta con dos configuraciones:
  - **Solo** (sin combo con Televisión). Producto válido para clientes nuevos y clientes con servicio de Televisión DIRECTV Prepago Activo en cualquier Plan.
  - En **Combo** (un solo pago por el Internet y la Televisión): Válidos solamente para Clientes DIRECTV Prepago Televisión, con planes ya activos de Familia y Familia Ideal.
- **Características principales del producto Internet PREPAGO:**
  - El servicio de Internet PREPAGO tiene un valor de suscripción que varía dependiendo de si quien quiere adquirir el producto Internet, ya cuenta con un producto de Televisión Prepago activo con DIRECTV.
    - Para clientes sin servicio de Televisión PREPAGO activa con DIRECTV, el valor de la suscripción es de \$49.900.
    - Para clientes con servicio de Televisión PREPAGO activa con DIRECTV, el valor de la suscripción es de \$24.950.
  - No tiene Facturas fijas mensuales.
  - El modelo de Internet PREPAGO es autoinstalable. El modem será entregado por un servicio de mensajería y el cliente deberá gestionar su proceso de instalación y activación.
  - Se pueden hacer recargas desde \$10.000 pesos colombianos en adelante. Los valores de las recargas mensuales de los productos, dependen del estrato del inmueble donde se hace la instalación y de la velocidad adquirida por el cliente.  
En la siguiente tabla se encuentran los valores de las recargas mensuales para cada plan y los días para los que alcanza la recarga mínima de \$10.000:

Plan Contratado	Estrato	Recarga Mensual	Recarga Mínima	Duración en Días (Recarga Mínima)
<b>2 Mbps</b>	1, 2 y 3	\$ 61.900	\$ 10.000	3 días
<b>4 Mbps</b>	1, 2 y 3	\$ 77.900	\$ 10.000	2 días
<b>6 Mbps</b>	1, 2 y 3	\$ 92.900	\$ 10.000	2 días
<b>2 Mbps</b>	4, 5 y 6	\$ 79.900	\$ 10.000	2 días
<b>4 Mbps</b>	4, 5 y 6	\$ 95.900	\$ 10.000	2 días
<b>6 Mbps</b>	4, 5 y 6	\$ 110.900	\$ 10.000	2 días



- Los precios están plasmados en pesos colombianos y están sujetos a los incrementos establecidos por parte de DIRECTV.
- DIRECTV Internet Prepago, cuenta con planes de hasta **2 Mbps, hasta 4 Mbps y hasta 6 Mbps** (velocidad de bajada), hasta 512 Kbps (velocidad de subida para 2 y 4 Mbps) y hasta 1 Mbps (velocidad de subida para 6 Mbps).
- Sujeto a verificación de cobertura. [www.directv.com.co/cobertura](http://www.directv.com.co/cobertura)
- **Internet POSPAGO** cuenta con dos configuraciones:
  - **Solo** (Sin combo con Televisión). Producto válido para clientes nuevos y clientes con servicio de Televisión DIRECTV Pospago Activa en cualquier Plan.
  - **Combo** (un solo pago por el Internet y la Televisión). Válido para clientes nuevos y clientes con servicio de Televisión DIRECTV Pospago Activa en cualquier Plan.
  - **Características principales del producto POSPAGO:**
    - Para adquirir el servicio, debe pagarse un valor de suscripción, que varía dependiendo de si el cliente es nuevo o si ya cuenta con el servicio de televisión de DIRECTV.
      - Para clientes sin servicio de Televisión POSPAGO activa con DIRECTV, el valor de la suscripción es de \$59.900.
      - Para clientes con servicio de Televisión POSPAGO activa con DIRECTV, el valor de la suscripción es de \$50.000.
      - Para clientes que compren el servicio de Televisión y de Internet el mismo día, el valor de la suscripción para Internet será de \$50.000. A esto debe adicionarse el valor de la suscripción de la televisión.
    - Tiene Facturas fijas mensuales.
    - El modelo de Internet POSPAGO es autoinstalable. El modem será entregado por un servicio de mensajería y el cliente deberá gestionar su proceso de instalación
    - DIRECTV Internet Pospago, cuenta con planes de hasta **2Mbps, hasta 4Mbps, hasta 6Mbps, hasta 10Mbps, hasta 15Mbps Y hasta 20Mbps** (velocidad de bajada), hasta 512 Kbps (velocidad de subida para 2 y 4 Mbps), hasta 1Mbps (velocidad de subida para 6 Mbps), hasta 2Mbps (velocidad de subida para 10 Mbps), hasta 2,5Mbps (velocidad de subida para 15 Mbps) y hasta 3Mbps (velocidad de subida para 20 Mbps)
    - El internet Pospago de DIRECTV cuenta con una cláusula de permanencia de 12 meses.
    - Sujeto a verificación de cobertura. [www.directv.com.co/cobertura](http://www.directv.com.co/cobertura)

#### CONDICIONES GENERALES DE DIRECTV INTERNET:

- Los planes de **DIRECTV Internet** están disponibles para estratos 1, 2, 3, 4, 5 y 6 para planes prepago, y para estratos 2, 3, 4, 5 y 6 para planes Pospago. El valor de la mensualidad para Pospago o la recarga del servicio para Prepago depende del estrato en el que esté domiciliado el producto.
- Solo se permite una suscripción de DIRECTV Internet por domicilio con una sola excepción:
  - El cliente podrá adquirir como máximo 3 suscripciones para el mismo domicilio. **Esto solo en el caso en el que solicite los tres módems con la velocidad de 10 Mbps** en un plan de Internet Pospago.



- Si el suscriptor permanece inactivo (sin realizar recargas o en mora de su factura) por más de 90 días, DIRECTV realizará el proceso de recuperación de equipos, y reporte a centrales de riesgo para planes pospago.
- Los productos de DIRECTV Internet pueden contar con un cobro adicional de **instalación Extra rural** dependiendo de la zona en la que se quiera establecer el servicio.
- El producto DIRECTV Internet tiene una **cobertura delimitada** en cada una de las ciudades donde se presta el servicio, para consultar la cobertura en alguna zona específica del país ingresar a [www.directv.com.co/cobertura](http://www.directv.com.co/cobertura)
- DIRECTV presta un servicio FIJO de internet al hogar en la dirección que se especifica en el contrato, sin que ésta pueda ser modificada unilateralmente por EL SUSCRIPTOR. El SUSCRIPTOR podrá solicitar el traslado de los equipos a una dirección diferente a la de su instalación inicial, dentro del territorio colombiano, de conformidad con las políticas de cobertura de DIRECTV, dando aviso a DIRECTV con quince (15) días hábiles de anticipación. En este caso el SUSCRIPTOR pagará las tarifas de instalación que DIRECTV tenga vigentes para la fecha del traslado. En caso de que el SUSCRIPTOR no de aviso oportuno del traslado, y los equipos no puedan ser retirados, el SUSCRIPTOR deberá pagar a DIRECTV el valor comercial de los equipos. Para el evento de traslado de equipos del producto Internet Autoinstalable, el SUSCRIPTOR deberá comunicarse con DIRECTV con el fin de informar dicha situación, y con el fin de verificar el cubrimiento de la red en el nuevo lugar de ubicación de los mismos. Si en la nueva ubicación a criterio de DIRECTV no hay cobertura o no es posible por razones técnicas la prestación de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS, el contrato se dará por terminado dando derecho al pago de la Cláusula de permanencia en el caso de estar obligado. Los valores de suscripción y mensualidad de los diferentes planes del DIRECTV Internet están sujetos a cambios sin previo aviso.
- Las velocidades de subida y bajada ofrecida en los planes de DIRECTV Internet no se garantizan de forma continua.
- La velocidad ofrecida para los planes de Internet de DIRECTV se garantiza con la conexión por cable LAN directo al dispositivo en el que se está navegando, al usar la conexión vía Wi-Fi la velocidad contratada se distribuirá en el número de dispositivos conectados en simultánea a la red Wi-Fi.
- Para cada una de las velocidades que ofrece DIRECTV en sus planes de Internet, se tiene un listado de usos recomendados. Para conocer estos usos recomendados por DIRECTV ingresa a <http://www.directv.com.co/tecnologia/internet/pdf/Recomendaciones-de-uso.pdf>
- Los productos de INTERNET de DIRECTV cuentan con unos límites de descarga de información por mes. Al ser superado este límite de descarga por el cliente, el plan de navegación disminuirá su velocidad de bajada a 512Kbps. Los límites de descarga está en la tabla adjunta:

Plan DIRECTV INTERNET	Límite de Descarga mensual [GB]
2 Mbps	50 GB
4 Mbps	70 GB
6 Mbps	85 GB
10 Mbps	130 GB
20 Mbps	350 GB

## DESCUENTO EN SERVICIO DE INTERNET PARA MIEMBROS DE FUERZAS ARMADAS



- Se entenderán como beneficiarios los siguientes casos:
  - El cónyuge o compañera(o) permanente y los hijos menores de veinticinco (25) años sobrevivientes o, a falta de estos, los padres, de los miembros de la Fuerza Pública fallecidos en servicio activo, únicamente por hechos o actos ocurridos por causa y razón del mismo, o por acción directa del enemigo o en combate, y que por ello les haya sido reconocida pensión, como son:
    - Oficiales, Suboficiales, Soldados e Infantes de Marina, tanto Voluntarios como Profesionales, de las Fuerzas Militares.
    - Oficiales, Suboficiales, miembros del Nivel Ejecutivo, Patrulleros, Agentes y Auxiliares tanto Regulares como Bachilleres de la Policía Nacional.
    - Quienes hayan prestado el servicio militar obligatorio, entiéndase por estos a los Soldados e Infantes Regulares, Campesinos y Bachilleres y Auxiliares Regulares y Bachilleres.
    - Aquel que se encuentre en situación de discapacidad originada en servicio activo en calidad de miembro de la Fuerza Pública, únicamente por hechos o actos ocurridos por causa y razón del mismo, o por acción directa del enemigo o en combate, y que por ello le haya sido reconocida pensión
- Aplica para todos los productos que el cliente tenga con DIRECTV en la misma cuenta
- Solo puede recibir el beneficio en una cuenta por cliente
- Solo puede tener el beneficio con un operador. De tener el beneficio con otro operador deberá cancelarlo antes de poder acceder a él en DIRECTV
- Para acceder al beneficio debe pasar por el Proceso de Validación interna de DIRECTV
- Aplica para cualquier producto de DIRECTV INTERNET en cualquier estrato
- El descuento solo aplica para 1 plan por núcleo familiar del beneficiario. El plan debe estar a nombre de alguno de los beneficiarios previstos en el punto 1

### **PROCESO DE SOLICITUD BENEFICIO**

- Debe hacerse la solicitud, una vez el servicio se encuentre activo, a través de la línea de servicio al cliente (desde Bogotá PBX. (571) 5185656. Línea Nacional 01 8000 917711)
- Para la solicitud, se le pedirá al cliente que envíe un correo electrónico a la dirección [servicioalcliente@directvla.com.co](mailto:servicioalcliente@directvla.com.co) con la siguiente información:
  - Fotocopia de la cedula
  - Fotocopia del carné entregado por la Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional y de la Policía Nacional o la fuerza pública que aplique
- Una vez se reciba la solicitud, DIRECTV tendrá un plazo de 15 días hábiles para contestar y colocar en los sistemas de la compañía el descuento al cliente.

### **PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN SAN ANDRES ISLAS, PUERTO INIRIDA, LETICIA, PUERTO CARREÑO Y MITÚ**

- Servicio de internet de hasta 2 Mbps de bajada con 512 kbps de subida en modalidad Prepago.
- Solo para clientes con Zonas de Cobertura definidas, sujeto a validación de señal en el domicilio.
- Aplica Cláusula de Permanencia de 12 Meses