



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PLANES DE INTERNET FIJO AL HOGAR DE DIRECTV

NOVIEMBRE DE 2024

El servicio de Internet es un servicio fijo al hogar ofrecido por **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, el cual se presta bajo la modalidad **pospago** a través de tecnología de, **Fibra Óptica**, sobre la cual aplican los siguientes términos y condiciones:

1. Servicio de **internet Pospago** con la tecnología **Fibra Óptica**

- 1.1. Tiene facturas fijas mensuales, que se generar de manera anticipada a la prestación del servicio.
- 1.2. Para adquirir el servicio debe pagarse por una única vez al inicio del contrato un valor de suscripción, que varía dependiendo de si el cliente es nuevo o no y el tipo de tecnología a usar. Se entiende como cliente nuevo aquel usuario que adquiere por primera vez cualquiera de los servicios ofrecidos por DIRECTV.

Plan Contratado	Valor Suscripción	Tipo suscripción	Tecnología
**50 Mbps	Sujeto a la ciudad en la que se tome el servicio de internet.	Sin servicio TV	Fibra
**50 Mbps		TV + Internet	Fibra
**100, **200,300 Mbps		Sin servicio TV	Fibra
**100, **200, 300 Mbps		TV + Internet	Fibra
*500Mbps		Sin servicio TV	Fibra
*500Mbps		TV + Internet	Fibra

* El plan de 500Mbps está sujeto a cobertura y se encuentra disponible únicamente para la ciudad de Bogotá.

** Los planes disponibles para la ciudad de Medellín son internet fibra en velocidades de 50Mbps, 100Mbps y 200Mbps. No aplican planes de internet fibra con velocidades de 300Mbps ni 500 Mbps.

- 1.3. Para clientes que adquieran el servicio de Televisión y de Internet el mismo día, el valor de la suscripción será de \$ 0 pesos para los 2 primeros equipos.
- 1.4. El valor de suscripción podría tener un sobre costo por instalación rural o extra-rural, dependiendo de la ubicación de la vivienda donde se quiera instalar el servicio.
- 1.5. El modelo de instalación de Internet POSPAGO es a través de un técnico previamente autorizado por DIRECTV que se encargará de las actividades de instalación en el domicilio del cliente.
- 1.6. DIRECTV Internet Pospago, cuenta con estos planes a nivel nacional, la cobertura estará sujeta a la disponibilidad de la tecnología en la zona:

PLAN	TECNOLOGIA
*50Mbps, *100Mbps, *200Mbps, 300 Mbps y ***500Mbps	Fibra óptica

* Los planes disponibles para la ciudad de Medellín son internet fibra en velocidades de 50Mbps, 100Mbps y 200Mbps. No aplican planes de internet fibra con velocidades de 300Mbps ni 500Mbps.

** El plan de 500Mbps está sujeto a cobertura y se encuentra disponible únicamente para la ciudad de Bogotá.



1.7. Se ofrecen velocidades de subida y bajada, según la tabla:

Tecnología	Velocidad de bajada	Velocidad de Subida
FTTH	Hasta 50Mbps	Hasta 50Mbps
FTTH	Hasta 100Mbps	Hasta 100Mbps
FTTH	Hasta 200Mbps	Hasta 200Mbps
FTTH	Hasta 300Mbps	Hasta 300Mbps
FTTH	Hasta 500Mbps	Hasta 500Mbps

1.8. El internet Pospago de DIRECTV cuenta con una cláusula de permanencia mínima de 12 meses.

1.9. La prestación del servicio de Internet está sujeto a verificación de cobertura tanto para tecnología de Fibra Óptica. Para consultar áreas de cobertura ingresar a <https://www.directv.com.co/Cobertura/Seguridad/Georef/Index>.

2. El servicio de **Internet POSPAGO** cuenta con tres configuraciones:

2.1. **Solo** (Sin el servicio de Televisión). Producto válido para clientes nuevos.

2.2. **Combo** (Internet y Televisión con una sola factura mensual para pago). Válido para clientes nuevos y clientes con servicio de Televisión DIRECTV Pospago activo en cualquier Plan.

2.3. **Combo** (Internet y DGO con una sola factura mensual para pago). Válido para clientes nuevos.

Para mayor información consulta el siguiente link:

https://www.directv.com.co/content/dam/public-sites/documents/conditions/co/es/2024/enero/TyC_DFIBRA_DGO_DGO_SMART.pdf

CONDICIONES GENERALES DE DIRECTV INTERNET

1. El servicio de Internet está disponible para todos los estratos en planes Pospago.
2. El valor de la mensualidad depende del estrato en el que se realice la prestación del servicio.
3. Solo se permite una suscripción de DIRECTV Internet por cliente.
4. Se considera incumplimiento grave del contrato (por parte del usuario/cliente) el hecho de que el cliente permanezca inactivo (en mora en el pago de su factura) por más de 35 días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha límite de pago oportuno de su factura. En consecuencia, DIRECTV podrá a discreción cancelar y dar por terminado unilateralmente la prestación del servicio de internet y en el caso de continuar con dicho producto, el proceso de reconexión estará sujeto a disponibilidad para la prestación del servicio en su domicilio. El usuario al contratar el servicio de internet fibra, declara que acepta y entiende que el mismo es prestado por medio de cupos individualmente asignados, que, en casos de inactividad o mora en el pago de su facturación, podrán ser perdido y por tal razón, el no pago oportuno de su facturación se considerará un incumplimiento grave al contrato, que facultará a DIRECTV a cancelar/dejar de prestar de forma unilateral y discrecionalmente el servicio de Internet.
5. En caso de terminación unilateral del servicio de internet por incumplimiento del usuario en el pago de su facturación, DIRECTV cobrará siempre que este contractualmente facultada, el valor de la cláusula mínima de permanencia asociada al producto de Internet y mantendrá los demás servicios contratados



por el cliente. Si el cliente decide cancelar los demás servicios, le será cobrado el valor correspondiente a la cláusula mínima de permanencia de cada uno de estos (en caso de que aplique).

6. Si el cliente permanece inactivo (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 postpago.
7. Los productos de DIRECTV Internet pueden contar con un cobro adicional de **instalación rural y extra rural** dependiendo de la zona en la que se quiera establecer el servicio.
8. DIRECTV presta un servicio de internet FIJO al hogar en la dirección que se especifica en el contrato, sin que ésta pueda ser modificada unilateralmente por el cliente. El cliente 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 ocho (8) (días hábiles de anticipación a la fecha de la mudanza). En este caso el cliente pagará las tarifas de instalación que DIRECTV tenga vigentes para la fecha del traslado. En caso de que, el cliente no de aviso oportuno del traslado, y los equipos no puedan ser retirados, el cliente deberá pagar a DIRECTV el valor comercial de los equipos. Si en la nueva ubicación a criterio de DIRECTV no hay cobertura, disponibilidad o no es posible por razones técnicas la prestación de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS, el contrato se dará por terminado dando derecho a DIRECTV al cobro de la cláusula mínima de permanencia (en el caso de que el usuario este obligado a cumplirla). Los valores de suscripción y mensualidad de los diferentes planes del DIRECTV Internet están sujetos a cambios.
9. La velocidad contratada se distribuye en los dispositivos conectados a la red y puede variar durante el día.
10. Las velocidades de subida y bajada ofrecida en los planes de DIRECTV Internet no se garantizan de forma continua, y puede verse afectada por diferentes condiciones de tráfico y de la red. 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 según las condiciones de distancia y obstáculos presentes en el hogar.
11. Para cada una de las velocidades que ofrece DIRECTV en sus planes de Internet, se tiene un listado de recomendaciones de uso. Para conocer estas recomendaciones por DIRECTV ingresa a https://www.directv.com.co/content/dam/public-sites/co/2024/header/ARTE-VELOCIDADES-RECOMENDACIONES-2024_c.pdf
12. Beneficio de acceso gratuito y limitado a la plataforma DGO: Los clientes que adquieran únicamente el servicio de internet (sin el servicio de televisión), tienen el beneficio gratuito y exclusivo de disfrutar de acceso limitado a la plataforma de DGO, el mismo cuenta con 14 canales que DIRECTV podrá modificar o eliminar unilateralmente en cualquier momento. Para visualizar todo el contenido de nuestros planes de DGO, el cliente podrá adquirir un plan de DGO en cualquier momento asumiendo el precio mensual de la suscripción a dicho plan. Igualmente, podrán complementar su experiencia con la adquisición de paquetes premium de acuerdo con los precios vigentes. Consulta precios, términos y condiciones de uso de DGO en www.directvgo.com.
13. Los productos de INTERNET de DIRECTV prestados con tecnología de Fibra Óptica 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 están en la tabla adjunta:

Plan DIRECTV INTERNET	Límite de Descarga mensual [GB]	Tecnología
50 Mbps	415 GB	Fibra
100 Mbps	500 GB	Fibra
200 Mbps	550 GB	Fibra
300 Mbps	590 GB	Fibra
500 Mbps	600 GB	Fibra

DESCUENTO EN SERVICIO DE INTERNET PARA MIEMBROS DE FUERZAS ARMADAS

- A. 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 de este, 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 de este, o por acción directa del enemigo o en combate, y que por ello le haya sido reconocida pensión.
- B. Aplica para todos los productos que el cliente tenga con DIRECTV en la misma cuenta, exceptuando DGO.
- C. Solo puede recibir el beneficio en una cuenta por cliente.
- D. Solo puede tener el beneficio con un operador de servicio de telecomunicaciones. De tener el beneficio con otro operador deberá cancelarlo antes de poder acceder a él en DIRECTV.
- E. Para acceder al beneficio debe pasar por el Proceso de Validación interna de DIRECTV.
- F. Aplica para cualquier producto de DIRECTV INTERNET en cualquier estrato.
- G. 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

1. 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)
2. Para la solicitud, se le pedirá al cliente que envíe un correo electrónico a la dirección servicioalcliente@directvla.com.co con la siguiente información:
 - a. Fotocopia de la cedula.
 - b. Fotocopia del carné entregado por la Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional y de la Policía Nacional o la fuerza pública que aplique.
3. Una vez se reciba la solicitud, DIRECTV tendrá un plazo de 15 días hábiles para contestar y habilitar en los sistemas de la compañía el descuento al cliente.