



## TÉRMINOS Y CONDICIONES PLANES DIRECTV INTERNET

**AGOSTO DE 2018**

**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 de DIRECTV Prepago Televisión con planes ya activos de Familia y Familia Ideal.
  - **Características principales del producto Internet PREPAGO:**
    - Para adquirir el servicio debe pagarse un valor de suscripción que varía dependiendo de si el cliente es nuevo o actual de DIRECTV Televisión.
    - 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. El producto viene previamente activado.
    - Tiene recargas desde \$15.000 pesos colombianos en adelante, las recargas mensuales de los productos dependen del estrato de instalación y la velocidad adquirida por el cliente. Los valores de cada recarga son los siguientes;
      - Para 2 Mbps son de \$45.000 en estratos 1,2 y 3 / \$58.000 en estratos 4, 5 y 6.
      - Para 4 Mbps son de \$57.000 en estratos 1,2 y 3 / \$63.000 en estratos 4, 5 y 6.
      - Los precios están plasmados en pesos colombianos y están sujetos a modificación por parte de DIRECTV.
    - Cuenta con planes de hasta **2 Mbps y 4 Mbps** (velocidad de bajada) y 512 Kbps (velocidad de subida)
    - Sujeto a verificación de cobertura.
- **Internet Pospago** cuenta con tres 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.
  - **Modalidad Flexible** (Televisión Prepago + Internet Pospago). Válido solamente para Clientes de DIRECTV Prepago Televisión con planes ya activos de Prepago Autoinstalable SD y HD. Este servicio Flexible solo puede ser adquirido a través de canales de venta Telefónicos.



- **Características principales del producto:**

- Para adquirir el servicio debe pagarse un valor de suscripción que varía dependiendo de si el cliente es nuevo o actual de DIRECTV 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. El producto viene previamente activado.
- Cuenta con planes de hasta **2Mbps, 4Mbps, 6Mbps, 10Mbps Y 20Mbps** (velocidad de bajada) y 512 Kbps, 1Mbps, 2Mbps y 3Mbps (velocidad de subida).

## **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 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.
- Los módems con los que se presta el servicio de **DIRECTV Internet** se entregan **pre-activados** a los clientes, es decir que al momento de la entrega del modem al cliente este podrá empezar a disfrutar de su conexión a internet inmediatamente. Por esta razón los cobros mensuales de servicio empiezan a correr desde el momento de la entrega del equipo en la dirección registrada en el sistema.
- 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.
- 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)
- **Prestación del servicio en San Andres Islas 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.
  - La tecnología utilizada para prestar el servicio en esta zona es satelital
- 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 del territorio colombiano, de conformidad con las políticas de cobertura de DIRECTV, diferente a la de su instalación inicial, 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 pueden variar sin previo aviso.

- Las velocidades de subida y bajada ofrecida en los planes de DIRECTV Internet no se garantizan de forma continua.
- 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