



## CONDICIONES COMERCIALES "DISNEY+"

### SECCIÓN I

#### 1. ANTECEDENTES:

- DIRECTV ECUADOR C. LTDA. con Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.) 1792067782001, con domicilio registrado legalmente en el Distrito Metropolitano de Quito, en Avenida de La Coruña N28-14 y Manuel Iturrey, Edificio Torre Corporativa Santa Fe; compañía ecuatoriana, constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, que cuenta con las debidas autorizaciones para la instalación, operación y explotación de servicios de Audio y Video por Suscripción (AVS) bajo la modalidad de televisión codificada satelital DIRECT-TO-HOME (DTH) en Ecuador Continental y, con un permiso de Servicio de Acceso a Internet (SAI), en adelante denominada "DIRECTV" o "DIRECTV ECUADOR", ha establecido condiciones comerciales para la facturación y cobro por el uso de las plataformas streaming de DISNEY, (en adelante las "Bases").
- LATAM STREAMCO INC. es el operador y prestador del servicio OTT (Over The Top) denominado DGO, comercializado en distintos países, entre ellos la República del Ecuador.

DGO es un servicio de acceso a ciertos contenidos audiovisuales accesibles mediante el sitio [www.directvgo.com](http://www.directvgo.com), en la plataforma y aplicación denominada "DGO", mediante tecnología de streaming.

DIRECTV se encuentra debidamente autorizada por la compañía LATAM STREAMCO INC., para realizar la distribución, facturación y el cobro de los servicios de streaming prestados por LATAM STREAMCO INC. a través de su plataforma DGO, a usuarios que residan dentro del territorio ecuatoriano y que hayan realizado la contratación del servicio DGO, como resultado de una gestión de retención por parte de DIRECTV, una vez que hayan cancelado su contrato de servicio DTH con DIRECTV.

- Disney DTC LATAM, Inc. es el operador y prestador de los servicios OTT (Over The Top) denominados DISNEY+ y STAR+, comercializado en distintos países entre ellos la República del Ecuador.

DISNEY+ y STAR+ son un servicio de acceso a cierto contenido audiovisual accesibles mediante el sitio [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) y [www.starplus.com](http://www.starplus.com) respectivamente, en la plataforma y aplicación denominada DISNEY+ y STAR+, mediante tecnología de streaming.

DIRECTV se encuentra debidamente autorizada por la compañía Disney DTC LATAM, Inc., para realizar la distribución, facturación y el cobro de los servicios de streaming prestados por Disney DTC LATAM, Inc. a través de su plataforma

DISNEY+ y STAR+, a los usuarios que residan dentro del territorio ecuatoriano y que hayan realizado la contratación del servicio DISNEY+ y STAR+.

El servicio de DISNEY+ y STAR+ es prestado por la compañía Disney DTC LATAM, Inc. y es independiente del servicio de televisión satelital prestado por DIRECTV ECUADOR C. LTDA., para consultas o reclamos sobre este servicio y/o el producto se deberá acudir a los canales de atención debidamente establecidos en cada una de las plataformas de DISNEY+ y/o STAR+ y/o cualquier otro que la compañía Disney DTC LATAM, Inc mantenga.

## 2. ALCANCE.-

Aplica para usuarios del servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) bajo la modalidad de televisión codificada satelital DIRECT-TO-HOME (DTH) de DIRECTV del en modalidad previo pago y/o usuarios del servicio OTT denominado DGO siempre y cuando sea contratado con DIRECTV de forma directa.

## 3. ACEPTACIÓN DE LAS BASES.-

Todas las personas que quieran contratar la plataforma streaming DISNEY+, aceptan todas y cada una de las disposiciones descritas en las presentes Bases, las mismas que se encuentran a disposición del público en la página web de DIRECTV [www.directv.com.ec](http://www.directv.com.ec), así como en las oficinas de atención al cliente de DIRECTV, casa matriz, ubicada en la ciudad de Quito D.M. Avenida de La Coruña N28-14 y Manuel Iturrey, Edificio Torre Corporativa Santa Fe y/o en las sucursales de DIRECTV las cuales son en las ciudades de Cuenca, Guayaquil y Manta.

## 4. PRODUCTO.-

Los usuarios del servicio de televisión satelital en modalidad previo pago de DIRECTV y de DGO ofertado por DIRECTV, podrán contratar la plataforma OTT de streaming DISNEY+ de acuerdo con las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Comerciales y conforme la siguiente tabla de precios detallada más adelante.

- Usuarios que contraten el servicio OTT de streaming de STAR+ y/o DISNEY+ **hasta el 17 de junio del 2024** en las condiciones establecidas aquí detalladas, acceden a la siguiente tabla de precios:

	COMBO+	STAR+	DISNEY+
Precios sin impuestos	\$ 12.49	\$ 8.92	\$ 5.35
IVA 15%	\$ 1.87	\$ 1.34	\$ 0.80
PRECIO TOTAL	\$ 14.36	\$ 10.26	\$ 6.15

*\*Los impuestos a ser facturados por el servicio contratado, se encuentran sujetos a modificaciones de acuerdo con los cambios en la normativa correspondiente (según aplique).*

*\*\*El precio total incluye impuestos.*

*\*\*\*El precio total es mensual.*

**Desde el 18 de junio del 2024 los servicios de streaming STAR+ y DISNEY+ ya no se encontrarán disponibles para la contratación, desde el 26 de junio del 2024 estará disponible solo la nueva plataforma de streaming Disney+.**

**Combo+ estará disponible hasta el 25 de junio del 2024 para la contratación, desde el 26 de junio del 2024 estará disponible solo la nueva plataforma de streaming Disney+.**

Desde el 26 de junio del 2024 a las 00h00m, todos los usuarios que hayan contratado la/s plataforma/s OTT de streaming Star+ y Disney+ o los dos productos en Combo+ serán migrados a la nueva plataforma de streaming Disney+ Premium. En caso de que los usuarios deseen cancelar el servicio de streaming Disney+ Premium lo podrán realizar mediante notificación a DIRECTV por cualquier medio.

Desde el 26 de junio del 2024 los usuarios del servicio de televisión satelital en modalidad previo pago de DIRECTV que deseen adquirir el servicio de DISNEY+ (Premium o Estándar) de acuerdo con las condiciones aquí establecidas, podrán contratar el servicio conforme a la siguiente tabla:

	Disney+ Premium	Disney+ Standar
Precios sin impuestos	\$ 13.03	\$ 9.12
IVA 15%	\$ 1.96	\$ 1.37
PRECIO TOTAL	\$ 14.99	\$ 10.49

*\*Los impuestos a ser facturados por el servicio contratado, se encuentran sujetos a modificaciones de acuerdo con los cambios en la normativa correspondiente (según aplique).*

*\*\*El precio total incluye impuestos.*

*\*\*\*El precio total es mensual.*

La plataforma Disney+ Premium será lanzada a la venta a usuarios de la base de datos de DIRECTV, así como nuevos usuarios que contraten el servicio de televisión satelital, desde el 26 de junio del 2024.

La plataforma Disney+ Estándar será utilizada para efectos de fidelización para usuarios de la base de DIRECTV, de acuerdo con el criterio que se otorgue por parte de DIRECTV.

**Con las Condiciones Comerciales aquí detalladas, se remplazará las “CONDICIONES COMERCIALES DISNEY+, STAR+, y COMBO+ STREAMING” notificadas el 26 de agosto del 2021 mediante DLR-1255.**

## 5. VIGENCIA.-

Las Condiciones Comerciales regirán a partir del 17 de junio del 2024 a las 00h00m.

## 6. CARACTERISTICAS GENERALES DEL SERVICIO.-

Características de la plataforma OTT de streaming DISNEY+

**6.1. De la Contratación:** Podrán contratar la plataforma OTT de streaming DISNEY+ aquellas personas que cumplan con todas y cada una de las siguientes condiciones:

- a. Ser usuario del servicio de televisión satelital en modalidad previo pago de DIRECTV y/o haber contratado de forma directa con DIRECTV el servicio de DGO.
- b) Estar con el servicio de televisión satelital de DIRECTV activo y/o el servicio de DGO, no registrar deuda alguna pendiente con DIRECTV.
- c) Encontrarse en cumplimiento de estas Bases.
- d) Ser mayor de edad.
- e) No encontrarse en ninguna de las siguientes circunstancias:
  - a. Encontrarse en estatus cancelado respecto del servicio básico para la contratación de la plataforma Streaming.

b. Ser persona Jurídica.

El cumplimiento de las condiciones para la contratación de la plataforma OTT de streaming DISNEY+ deberá concretarse durante todo el plazo determinado y, será verificado por DIRECTV quedando obligado el usuario contratante a proporcionar toda la información veraz y oportuna que DIRECTV solicite con tal fin.

DIRECTV queda autorizado para que pueda excluir en cualquier tiempo de la promoción a aquellas personas que no cumplan con las condiciones necesarias o no cumpla con alguna de las condiciones establecidas en las presentes Bases.

- **De las Condiciones Generales:** La contratación de la plataforma streaming implica el pleno conocimiento y aceptación de estas Condiciones y de los requisitos indicados en la misma. DIRECTV se reserva el derecho a modificar, ampliar y/o aclarar estas Condiciones y de suspender, discontinuar o declarar desierto el servicio, en cualquier tiempo y sin expresión de causa o en caso de incumplimiento por parte de los contratantes. Sobre la base de lo anterior, toda determinación que efectúe DIRECTV en relación con la campaña será final y concluyente, sin que proceda aclaración, rectificación o reconsideración alguna ante DIRECTV, sin perjuicio de las acciones que podría ejercer el usuario y/o DIRECTV en aplicación de la normativa ecuatoriana.

DIRECTV notificará a sus usuarios por cualquier medio autorizado que el usuario haya otorgado al momento de la contratación del servicio y/o activación del plan Comercial, los cambios que se realicen sobre las presentes condiciones y, estos se entenderán como notificados una vez que se publiquen las bases modificadas en la página web de DIRECTV [www.directv.com.ec](http://www.directv.com.ec) o, dejen las nuevas bases vigentes a disposición del usuario, en las oficinas de atención al cliente de DIRECTV, casa matriz, ubicada en la ciudad de Quito D.M. Avenida de La Coruña N28-14 y Manuel Iturrey, Edificio Torre Corporativa Santa Fe y/o en las sucursales de DIRECTV las cuales son en las ciudades de Cuenca, Guayaquil y Manta.

Queda prohibido a los usuarios afectar de modo alguno el normal desarrollo de los planes o de las funciones propias de DIRECTV y sus servicios, incluyendo por vía ejemplar afectar los procedimientos, reglas y protocolos de comunicación, los sistemas o medios de transmisión o procedimiento de datos.

Ante cualquier discrepancia respecto a la aplicación de las Condiciones Comerciales o a la implementación de la Promoción, primará la interpretación de DIRECTV, sin apelación alguna.

DIRECTV, se reserva el derecho de modificar, completamente o rectificar en cualquier momento las presentes condiciones, las cuales se informarán a los usuarios conforme se lo detallo previamente, así como también cancelar en cualquier momento la comercialización de acuerdo con la normativa aplicable.

Para efectos de estas Planes, DIRECTV ha dispuesto en su página Web [www.directv.com.ec](http://www.directv.com.ec), las Condiciones Comerciales de estos planes, además una copia original de estas condiciones se encontrará en las oficinas de DIRECTV, casa matriz, ubicada en la ciudad de Quito D.M. Avenida de La Coruña N28-14 y Manuel Iturrey, Edificio Torre Corporativa Santa Fe y/o en las sucursales de DIRECTV en las ciudades de Cuenca, Guayaquil y Manta.

**De la Responsabilidad:** DIRECTV no será responsable directa ni indirectamente por los daños o perjuicios que sufran o pudieran sufrir el/los participantes y/o usuarios, sucesores o los terceros, en sus personas o bienes, por contratar y/o participar en la presente Promoción, así como el uso de sus beneficios, liberando desde ya de todo tipo de responsabilidad a DIRECTV o sus AFILIADAS<sup>1</sup>, sus socios, accionistas, funcionarios, representantes, etc. Lo cual es aceptado por todos los usuarios y/o participantes que contraten el Plan.

DIRECTV no tendrá responsabilidad de ningún tipo por cualquier falla, sea técnica y/o humana que por cualquier motivo imposibiliten el desarrollo de la presente promoción, si dicha falla es causada por manipulación de los equipos o de terceros ajenos a DIRECTV.

**De la Jurisdicción:** Toda relación que legalmente se genere en virtud de la presente Condición Comercial entre los usuarios y DIRECTV, será regida e interpretada con sujeción a las leyes de la República del Ecuador ante las autoridades competentes que se consideren aplicables o, que se hayan aceptado entre las partes.

En todo caso, toda controversia que se presente o, se pueda presentar en relación con lo indicado, priorizarán las partes tratarla de forma amistosa, sin que esto limite al usuario a interponer cualquier acción que considere necesaria y acorde a la normativa vigente.

## SECCIÓN II

### I. AUTORIZACIÓN DE MENSAJE/S E INFORMACIÓN/ES.-

En cumplimiento de la normativa aplicable, y, en lo señalado en la página web de DIRECTV ([www.directv.com.ec](http://www.directv.com.ec)), el usuario participante, al participar, da su consentimiento explícito a DIRECTV y a sus empresas AFILIADAS, a que con fines comerciales propios, que su información sea recolectada, almacenada, depurada usada, analizada, circulada, actualizada, transferida internacionalmente y cruzada con información propia o de terceros, con la finalidad de que DIRECTV le contacte por cualquier medio, a modo enunciativo mas no taxativo, correos electrónicos, mensajes de texto, llamadas telefónicas, entre otros, para fines de:

- Comunicación relacionada al servicio contratado y sus mejoras;
- Habilitación de medios de pago;
- Cobranzas, facturación o recaudo;
- Mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros;
- Soporte técnico: DIRECTV podrá prestar asistencia, servicio y soporte técnico de sus productos y servicios; así como realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios y productos contratados;
- Control y evaluación de calidad de productos y servicios de DIRECTV;
- Continuidad del servicio e información del sistema de fidelización y beneficios;
- Cumplimiento de las obligaciones contraídas con sus clientes, suscriptores, usuarios, aliados, sus filiales, y/o matrices;

---

<sup>1</sup> Significa cualquier compañía que, directa o indirectamente, es dueña, controla, es controlada o está bajo la propiedad común o control de DIRECTV y, el término "control", significa la propiedad de más del 50% (cincuenta por ciento) de la participación total de los votos de una compañía o el derecho de designar en tal compañía la mayoría de los miembros del directorio o administradores.

- Informar al suscriptor sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de DIRECTV; y,
- Controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades; facilitar la correcta ejecución de las compras y prestaciones de los servicios y productos contratados.

La información proveniente del comportamiento general de los usuarios, respecto del servicio prestado por DIRECTV, sus preferencias en programación, uso del servicio, hábitos y patrones de consumo, interés de compra, prueba de producto y/o servicios, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con sus servicios y productos, actuales y futuros, estarán sujetos a análisis y procesamiento y serán de propiedad de DIRECTV y sus AFILIADAS, lo cual es conocido y aceptado por los usuarios participantes.

## II. AUTORIZACIÓN DE USO COMERCIAL DE DATOS PERSONALES.-

En cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales así como demás normativa aplicable, y, en lo señalado en la página web de DIRECTV ([www.directv.com.ec](http://www.directv.com.ec)), el usuario participante, al participar, da su consentimiento explícito a DIRECTV y a sus empresas AFILIADAS (en adelante, para efectos de este documento, cuando se mencione a DIRECTV se referirá y comprenderá también a sus empresas AFILIADAS), a que con fines comerciales propios o de terceros, durante la relación contractual que mantenga con DIRECTV y hasta por cinco (5) años adicionales contados desde la terminación de la relación comercial, utilice los siguientes datos personales del usuario participante (en adelante “Datos Personales Autorizados”):

- Nombre/s y Apellido/s;
- Dirección/es de correo electrónico;
- Número de Cédula de Identidad/Ciudadanía;
- Dirección Domiciliaria; y,
- Teléfono(s) celular y/o convencional.

El consentimiento que se otorga a favor de DIRECTV, de uso de los Datos Personales Autorizados, incluye expresa autorización para que DIRECTV los recolecte, almacene, depure, use, analice, actualice, circule, transfiera internacionalmente y cruce con información propia, con la finalidad de realizar, a través de cualquier medio físico, telefónico o electrónico, en forma directa, las siguientes actividades:

- Actualización y depuración de base de datos previamente recolectadas;
- Transferencia;
- Análisis de inteligencia de mercados junto con su análisis de comportamiento a manera de ejemplo más no de forma taxativa: uso del servicio, hábitos y patrón de consumo, así como también prevención de fraude y cualquier otra acción relacionada con sus productos y servicios, actuales y futuros; y,
- Análisis de cobranza.
- Mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros;
- Venta, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas.
- Control, análisis de comportamiento, uso del servicio, hábitos y patrón de consumo;
- Evaluación de la calidad de sus productos y servicios y realización de 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;

- Controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades y cualquier otra acción 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 y demás actividades;
- 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 informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de DIRECTV; y,
- Facilitar la correcta ejecución de las compras y prestaciones de los servicios y productos contratados.

En caso de que el usuario participante ya no desee mantener esta autorización de los Datos Personales Autorizados o ejercitar cualquiera de sus derechos atribuidos conforme la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, en cualquier momento podrá solicitar a DIRECTV, por cualquier medio electrónico y/o telefónico, la suspensión de la autorización de uso de todos o parte de los Datos Personales Autorizados.

**Notificación realizada a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante DLR-1255 notificado el 26 de agosto del 2021 Actualización DLR-ARC-092-2024 del 10 de junio del 2024**