

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO



## DEFINICIONES:

1. DIRECTV es una empresa ecuatoriana que cuenta con las debidas autorizaciones para proveer los servicios de entretenimiento consistentes en programación de televisión, música, juegos y otros, a través de un sistema satelital codificado.
2. KIT PREPAGO es un conjunto de elementos que conforman los equipos autorizados por DIRECTV, para la recepción del servicio DIRECTV que se encuentra disponible para la compra o instalación sin un contrato de suscripción, sino por medio de la aceptación de los presentes términos y condiciones que se encuentran inserto en la caja de compra del producto o en la página web. [www.directv.com.ec](http://www.directv.com.ec). Los equipos autorizados consisten en un decodificador con tarjeta inteligente o "smart card", un control remoto, una antena parabólica y un amplificador.
3. USUARIO es la persona que ha adquirido un KIT-PREPAGO para recibir el servicio que presta DIRECTV en su domicilio, el cual debe estar ubicado en el territorio de la República del Ecuador, y que para el efecto tenga al momento saldo prepago promocional o de recarga. El servicio de DIRECTV es para uso doméstico, y bajo ninguna circunstancia el usuario le podrá otorgar un uso comercial o de cualquier otra índole.
4. El USUARIO, para recibir el servicio de DIRECTV, deberá instalar el KIT-PREPAGO por su cuenta o con el cargo correspondiente por el servicio técnico de DIRECTV y registrar previamente ante DIRECTV Ecuador, vía telefónica a los teléfonos (02) 397 91 97 o por cualquier otro mecanismo autorizado por DIRECTV, habilitado en el presente o en el futuro para este fin, los siguiente: a) sus datos personales (nombre, número de cédula de ciudadanía o pasaporte, y particularmente la dirección de su domicilio en la cual se ha instalado el KIT-PREPAGO), b) datos de KIT-PREPAGO respectivo. La tarjeta inteligente solo podrá ser activada y utilizada con el decodificador que sea parte del mismo KIT-PREPAGO. Un mismo USUARIO no podrá registrar más de tres (3) KITS-PREPAGO (límite de kits por USUARIO).
5. DIRECTV, proveerá el servicio de DIRECTV al USUARIO, siempre que éste cumpla con todas sus obligaciones y, especialmente, cumpla con (i) haber adquirido el KIT-PREPAGO en un punto de venta autorizado o por medio de distribuidores autorizados; (ii) haber registrado sus datos personales ante DIRECTV de acuerdo a lo escrito en línea precedentes; (iii) no haber superado el LÍMITE DE KITS por USUARIO; (iv) disponer de saldo correspondiente al pago, sea promocional o por recarga, para el KIT-PREPAGO respectivo; (v) haber utilizado en todo momento el servicio prestado por DIRECTV conforme a los términos y condiciones del servicio DIRECTV PREPAGO vigente a la fecha (en adelante "Términos y Condiciones Vigentes") y, si fuera aplicable por haber suscrito Contrato(s) de Suscripción, aceptando los Términos y Condiciones vigentes a la fecha de tal(es) Contrato(s).
6. El lugar de instalación del KIT-PREPAGO, que solo podrá estar ubicado en el territorio de la República del Ecuador Continental (no aplica para las Islas Galápagos), deberá estar accesible para inspección y verificación de cumplimiento con la normativa legal y los Términos y Condiciones Vigentes por parte del personal autorizado por DIRECTV.
7. En caso de venta, cesión, donación, traspaso, o reubicación del KIT-PREPAGO, se deberán registrar ante DIRECTV Ecuador todos los datos personales del nuevo propietario del KIT-PREPAGO y/o la nueva dirección de instalación.
8. El USUARIO reconoce que el saldo promocional por la compra del KIT-PREPAGO, o cualquier otra promoción que otorgare DIRECTV y el valor de las Recargas Prepago, se descontará a prorrata y de manera diaria por el consumo y/o por los paquetes de programación y/o consumo de programas bajo la modalidad "Pague-por-Ver" que haga voluntariamente el USUARIO, de acuerdo a las condiciones que DIRECTV establezca y que el USUARIO acepta expresamente.

9. El USUARIO deberá adquirir por anticipado recargas para recibir el servicio DIRECTV (llamadas "Recargas Prepago"), en los lugares autorizados para el efecto y conforme a los precios y términos vigentes (las cuales están disponibles en [www.directv.com.ec](http://www.directv.com.ec)). Las Recargas Prepago le permitirán al USUARIO activar el servicio de DIRECTV o ampliar el saldo a su favor en su cuenta, mismo que se desconectará de acuerdo al paquete y servicio contratados.
10. En caso de hurto, robo o cualquier tipo de pérdida del KIT PREPAGO, el USUARIO se compromete a comunicar el particular a DIRECTV inmediatamente, para los fines pertinentes. Se aclara que DIRECTV no tendrá responsabilidad alguna con el USUARIO por tal hecho, ni por el saldo prepago no consumido por el USUARIO.
11. El USUARIO reconoce que es su responsabilidad instalar adecuadamente y mantener el KIT PREPAGO en condiciones que aseguren la compatibilidad para la recepción adecuada del servicio DIRECTV, de acuerdo a las instrucciones recibidas en el manual, por lo cual libera a DIRECTV de cualquier responsabilidad por la instalación del KIT PREPAGO, por una instalación defectuosa o por daños al USUARIO o terceros derivados de una instalación incorrecta.
12. DIRECTV, no será responsable de las posibles y eventuales suspensiones o defectos de servicio, ya sean en forma total o parcial, si estas se producen por causa de fuerza mayor o por razones ajenas a la voluntad y control de DIRECTV, sin perjuicio de que esta realizará sus mejores esfuerzos para restablecer, a la brevedad posible, el servicio en las mejores condiciones.
13. DIRECTV manifiesta expresamente que no será responsable respecto al contenido que se transmita a través de los diferentes canales, ya que no tiene ninguna decisión o injerencia respecto al contenido de estos, dado que el mismo se encuentra sujeto a modificaciones según criterio de los proveedores de la programación. Así mismo se establece en este mismo sentido, que DIRECTV no comercializa canales o estaciones individuales, sino "Paquetes de Programación" y/o eventos a ser adquiridos por cada suscriptor a su discrecionalidad bajo la modalidad "Pague por Ver" y/o paquetes adicionales (ejemplo FÚTBOL ECUATORIANO)
14. Para efectos de garantía, y sin perjuicio de otras obligaciones que el USUARIO asume en virtud de su primera activación y subsiguientes del servicio DIRECTV en su KIT PREPAGO, se compromete a dar aviso oportuno a DIRECTV Ecuador C. Ltda., de cualquier defecto o daño del KIT PREPAGO del servicio DIRECTV.
15. Se aclara que el KIT PREPAGO sirve para recibir la programación que ofrece DIRECTV dentro de los paquetes de programación de DIRECTV siempre y cuando el USUARIO haya activado, mantenga conectado el receptor de señal (de ser necesario) y mantenga saldo prepago a su favor, sea promocional o por Recargas Prepago. Además, se aclara que el equipo de recepción es técnicamente compatible con otros equipos que receten señales lícitas, como antenas; para la recepción de los canales locales, tanto en VHF como en UHF. La recepción de los canales locales depende exclusivamente de la ubicación geográfica, el televisor del suscriptor y la capacidad de transmisión de los canales, por lo que la falta total o parcial de los canales locales no será atribuible por ningún concepto a DIRECTV.
16. DIRECTV difundirá, a través de sus canales de venta, los precios de las Recargas Prepago (que incluirán el valor de la programación y los impuestos aplicables) y los Paquetes de Programación o costos de cada evento "Pague por Ver" disponibles para los USUARIOS.
17. Un mismo KIT PREPAGO solo se podrá instalar y utilizar para disfrutar en el televisor del servicio DIRECTV a la vez, en equipos de audio o video ubicados exclusivamente en el domicilio particular y para uso doméstico del USUARIO que se encuentre registrado ante DIRECTV. Excepcionalmente y para el caso de desarrollo tecnológico que se genere en el tiempo, DIRECTV podrá modificar su oferta y en casos de promociones especiales o nuevas ofertas podrá permitir la activación de decodificador/es adicional/es.
18. El USUARIO no podrá compartir los servicios de DIRECTV con terceros, ya que es para uso y disfrute particular del USUARIO y exclusivamente en su domicilio registrado. Por tanto, el USUARIO, se compromete a no efectuar ni permitir la grabación o reproducción para difusión a terceros de programas emitidos por el sistema de DIRECTV, e igualmente, a

no efectuar ni permitir que se realicen conexiones de su KIT PREPAGO o instalaciones a equipos de audio y video ubicados fuera del domicilio particular del USUARIO, o a los cuales tenga acceso el público en general, o la instalación del KIT PREPAGO en un local comercial, o conexiones o instalaciones para distribución de la señal del servicio DIRECTV a terceros a través de un sistema de cable o cualquier otro sistema (sea a título oneroso o gratuito).

19. En caso de que el servicio DIRECTV se utilice incorrectamente para otros fines no autorizados, DIRECTV, queda expresamente facultada a cortar la señal de forma inmediata y hasta decomisar los equipos adquiridos para probar las acciones indebidas, sin perjuicio de que adicionalmente pueda ejercer todas las acciones legales a que tenga derecho y sin que ello genere derecho alguno al USUARIO a reclamar devolución de saldos prepago no consumidos.
20. El USUARIO será responsable por cualquier infracción de derechos de propiedad intelectual que incurra, por uso no autorizado del servicio DIRECTV, particularmente, aunque no limitado a cualquier uso expresamente excluido en los Términos y Condiciones Vigentes, sea de derechos conexos de los programadores o de cualquier otro derecho o titular. En este mismo sentido, el USUARIO se compromete a mantener indemne a DIRECTV, por todos los daños y perjuicios que pudiera sufrir con motivo de embargos, demandas o litigios que fundados en el incumplimiento de leyes, reglamentos o resoluciones en materia de propiedad intelectual presentes o futuras o cualquier otro motivo acarreado por acciones que genere el USUARIO.
21. DIRECTV, no se responsabiliza por el uso doloso que el USUARIO le dé al KIT PREPAGO.
22. El USUARIO será civil y penalmente (cuando corresponda) responsable por la utilización del KIT PREPAGO que sea ilegal o contrario a los Términos y Condiciones Vigentes.
23. En aplicación de los numerales 4, 5, 6, 7, 15, 17, 18, 19 y 22, el USUARIO ratifica que es responsable por la veracidad del registro del domicilio de su propiedad en que se encuentra instalado el KIT PREPAGO y por mantener el mismo actualizado. Además, y sin perjuicio del derecho de DIRECTV al suspender el servicio e iniciar las acciones legales que correspondan en caso de incumplimiento y de la obligación del USUARIO de modificar el registro, el USUARIO autoriza expresamente a DIRECTV a registrar automáticamente un cambio de domicilio a la provincia donde se hayan realizado 3 Recargas PREPAGO sucesivas o 5 de las últimas 8 Recargas PREPAGO. El USUARIO podrá, sin embargo, demostrar en el plazo de 7 días, desde que haya tenido conocimiento de tal cambio en el registro del domicilio, que efectivamente el KIT PREPAGO permanece instalado en el domicilio de su propiedad que fue registrado y no en la provincia donde ha adquirido las Recargas PREPAGO de conformidad con el procedimiento establecido por DIRECTV.
24. EL USUARIO en ratificación de su conformidad y aceptación de los Términos y Condiciones Vigentes, los cuales podrán ser modificados de tiempo en tiempo y estarán disponibles en las oficinas de DIRECTV y en la página web: [www.directv.com.ec](http://www.directv.com.ec), producirá la activación voluntaria del servicio DIRECTV sea de su KIT PREPAGO o mediante la activación de una Recarga Prepago. En el evento de que el USUARIO no esté de acuerdo con cualquier disposición de los Términos y Condiciones Vigentes, deberá abstenerse de activar el servicio DIRECTV, caso contrario, por el hecho de la activación voluntaria se entenderá la aceptación plena a lo que se refiere este numeral. El USUARIO acepta expresamente que DIRECTV le envíe mensajes de texto y/o correos electrónicos informativos, publicitarios y/o promocionales.
25. EL USUARIO acepta que DIRECTV reciba la información de sintonía de canales de cada usuario.

# GARANTÍA DE SU EQUIPO



## Condiciones:

### Su equipo DIRECTV Prepago tiene garantía de 1 año

- DIRECTV garantiza a el USUARIO el buen funcionamiento del decodificador, LNB, control remoto y tarjeta inteligente por el plazo de 12 meses, contados desde el momento que active el equipo. En caso de desperfectos presentados durante el plazo de la garantía y que se deban a defectos de fabricación de los indicados bienes, DIRECTV se compromete a la reparación o reemplazo (a decisión de DIRECTV).
- La garantía es aplicable presentando el DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN del titular del equipo; en caso de ser persona jurídica, se debe presentar el RUC y documento de identificación del representante legal.
- La garantía solo se hará efectiva en los CENTROS AUTORIZADOS DE GARANTÍA que constan al final de este documento. La garantía no se aplica en los puntos de venta de DIRECTV o de cualquiera de sus agencias autorizadas.
- La garantía será aplicable únicamente al decodificador, LNB, control remoto y la tarjeta inteligente, cuando estos hayan sido usados correctamente y la avería se deba a DEFECTOS DE FABRICACIÓN.
- Se garantiza el cambio del equipo en caso de defectos de fabricación, por uso de la misma tecnología, pero no necesariamente del mismo modelo, sujeto a disponibilidad de DIRECTV.

**Si usted es el segundo o posterior dueño del equipo, llame al (02) 397 91 97 para que su garantía siga siendo vigente por el tiempo restante a los 12 meses originales, registre sus datos y reciba información continua acerca de su equipo.**

## QUEDAN EXCLUIDOS DE LA GARANTÍA:

- a)** Decodificadores, tarjetas inteligentes, LNB o controles remotos que presenten daños evidentes causados por el cliente.
- b)** Decodificadores, tarjetas inteligentes, LNB o controles remotos que presenten daños ocasionados por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como: incendios, inundaciones, terremotos, tormentas, etc.
- c)** Decodificadores con daños ocasionados por fluctuaciones de voltaje AC de la red eléctrica doméstica, conexión a un voltaje de la red AC distinto al indicado, descargas eléctricas o por conexión a redes eléctricas defectuosas.
- d)** Decodificadores que hayan sido manipulados por terceras personas no autorizadas por DIRECTV.
- e)** Decodificadores que al momento de reclamar garantía no tengan la tarjeta inteligente o la tarjeta que posea el decodificador no coincida con la asignada por DIRECTV.
- f)** Robo del decodificador, tarjetas inteligentes, LNB y controles remotos o pérdida de los mismos. Es decir, la presente garantía no implica la reposición del bien o bienes.
- g)** Esta garantía no cubre la antena ni accesorios de todo tipo, tales como: cables de conexión, pilas, conectores, etc.

## CENTROS AUTORIZADOS DE GARANTÍA

CIUDAD	DIRECCIÓN
AMBATO	Av. de los Guaytambos y calle de los Babacos, esquina. Edificio Celi PB
<b>AMBATO</b>	<b>Av. de los Guaytambos y calle La Delicia, frente al Supermaxi Caracol</b>
COCA	Calle 25 de Diciembre y Guayaquil
<b>CUENCA</b>	<b>Av. Remigio Crespo 2-153 y Agustín Cueva</b>
CUENCA	Luis Moreno Mora 4-85 y Roberto Crespo
ESMERALDAS	Av. Olmedo 714 y Juan Montalvo, edificio Habano, local 7
GUAYAQUIL	Centro Comercial Plaza Quil, local 1
GUAYAQUIL	C. Comercial la Piazza de Villa Club, local 27, Km 12 1/2
<b>GUAYAQUIL</b>	<b>Víctor Emilio Estrada 114 y Bálsamos</b>
IBARRA	Pedro Moncayo 773 y Sánchez y Cifuentes
LAGO AGRIO	Av. Quito e Iturralde esquina, frente a gasolinera Haro. Lago Agrio.
LOJA	Juan José Peña y 10 de Agosto esquina
MACAS	Suasti entre 10 de Agosto y Tarqui
MACHALA	25 de Junio entre Napoleón Mera y 23 de Abril
MANTA	Av. Azcario Paz y calle 29, esquina, frente a Parrillada Palmeira
MILAGRO	Av.17 de Septiembre y Portoviejo
QUEVEDO	Calle Segunda entre Bolívar y 7 de Octubre
QUITO	Av. Eloy Alfaro 2120 y 6 de Diciembre
QUITO	Balcones del Recreo S/N, locales 8 y 9 y Av. Maldonado
<b>QUITO</b>	<b>Av. Coruña N28-14 y Manuel Iturrey, Edif. Santa Fe, Torre Corporativa</b>
RIOBAMBA	Av. Daniel León Borja y calle 44, diagonal a la Coop. Oscus
SALINAS	Centro Comercial Supermaxi local 07B1, a lado de la principal
SANTO DOMINGO	Av. Quito, pasaje Júpiter, Urb. El Círculo. Frente a la Comisión de Tránsito
TENA	Av. 15 de Noviembre y 12 de Febrero, frente a Coop. 29 de Octubre
ZAMORA	Calle 24 de Mayo y Amazonas

Consulta tu centro de garantía más cercano  
llamando a **Servicio al Cliente: (02) 397 91 97**  
o ingresando a **[www.directv.com.ec](http://www.directv.com.ec)**