

Términos y condiciones del servicio.

1. DIRECTV ECUADOR C. LTDA., es una compañía ecuatoriana constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, que cuenta con las debidas autorizaciones de acuerdo al Permiso de Operación debidamente otorgado por el Estado Ecuatoriano, para proveer los servicios de televisión codificada por satélite a través del sistema de audio y video por suscripción bajo la modalidad de televisión codificada satelital (DTH), registrada y domiciliada legalmente en el Distrito Metropolitano de Quito, República del Ecuador, en adelante “**DIRECTV**”.

2. “**DIRECTV**®”, en adelante se referirá al servicio de televisión satelital, que es brindado por DIRECTV ECUADOR C. LTDA.

3. KIT PREPAGO, es un conjunto de equipos autorizados por DIRECTV, para la recepción del servicio DIRECTV® disponible para su compra e instalación sin firma de un contrato, consistente en los equipos detallados en el presente instrumento y en el KIT PREPAGO.

El KIT PREPAGO requiere de la compra de saldo de recarga para recibir el servicio DIRECTV®, como se detalla más adelante. El KIT PREPAGO podrá venir precargado con saldo promocional de recarga, en tal caso, este particular será señalado en la parte exterior de la caja del KIT PREPAGO.

El servicio DIRECTV® es para uso doméstico, y bajo ninguna circunstancia el usuario le podrá otorgar un uso comercial o de otra índole.

4. “**USUARIO**” es la persona que ha adquirido un KIT PREPAGO para recibir el servicio DIRECTV® en su domicilio, ubicado en el territorio continental de la República del Ecuador (no aplica para las Islas Galápagos).

5. EL USUARIO, para recibir el servicio DIRECTV®, deberá:

- a) Instalar el KIT PREPAGO por su cuenta o solicitando la asistencia del servicio técnico de DIRECTV con un cargo adicional.
- b) Registrar en DIRECTV vía telefónica al número (02) 397 91 97 o por cualquier otra vía que DIRECTV habilite en el futuro para este fin, sus datos personales (nombres, número de cédula de ciudadanía o pasaporte, e-mail y la dirección de su domicilio en la cual se ha instalado el KIT PREPAGO), así como los datos de KIT PREPAGO respectivo. El Chip sólo podrá ser activado y utilizado con el equipo que sea parte del mismo KIT PREPAGO. Un mismo USUARIO no podrá registrar más de tres (3) KITS PREPAGO (LÍMITE DE KITS POR USUARIO).

6. DIRECTV, proveerá el servicio 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 a una persona que lo haya adquirido originalmente en un punto de venta autorizado, por medio de distribuidores autorizados; (ii) haber registrado sus datos personales ante DIRECTV; (iii) no haber superado el LÍMITE DE KITS POR USUARIO; (iv) disponer de saldo, sea promocional o por recarga, para el KIT PREPAGO respectivo; (v) haber utilizado en todo momento el servicio DIRECTV® conforme a los términos y condiciones vigentes del mismo, (en adelante “**Condiciones Vigentes**”) las cuales podrán ser revisadas por el USUARIOS en la página web de DIRECTV, www.directv.com.ec o en su oficina matriz.

7. El lugar de instalación del KIT PREPAGO, que solo podrá estar ubicado en el territorio continental de la República del Ecuador (no aplica para las Islas Galápagos), deberá estar accesible para inspección y verificación de cumplimiento con la normativa legal y las Condiciones Vigentes por el personal autorizado por DIRECTV.

8. En caso de venta, cesión, donación, traspaso, o reubicación del KIT PREPAGO, se deberán registrar ante DIRECTV, los datos personales del nuevo propietario del KIT PREPAGO y/o la nueva dirección de instalación.

9. 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 tanto de manera diaria como por eventos, por los paquetes de programación o, por consumo de programas bajo la modalidad "Pague-por-Ver" que adquiera el USUARIO de acuerdo a las condiciones que DIRECTV establezca.

10. El USUARIO deberá adquirir por anticipado recargas de saldo 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). Las Recargas Prepago le permitirán al USUARIO activar el servicio DIRECTV® o ampliar el saldo a favor de su cuenta, mismo que se descontará de acuerdo al paquete y servicios contratados.

11. En caso de hurto, robo o cualquier tipo de pérdida del KIT PREPAGO, el USUARIO tiene la obligación de comunicar el particular a DIRECTV por razones de Empadronamiento, a través de nuestro servicio al cliente al (02)3979197. Se aclara que DIRECTV no tendrá responsabilidad alguna con el USUARIO por tal hecho, ni por el saldo prepago no consumido por el USUARIO.

12. 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®, por lo cual libera a DIRECTV de cualquier responsabilidad por la instalación del KIT PREPAGO, por una instalación defectuosa o por daños causados al USUARIO o terceros derivados de una instalación incorrecta.

13. DIRECTV no será responsable de las posibles y eventuales suspensiones o defectos de servicio, ya sean en forma total o parcial, si éstas se producen por causa de fuerza mayor o por razones ajenas a la voluntad y control de DIRECTV, sin perjuicio de que ésta realizará sus mejores esfuerzos para restablecer, a la brevedad posible, el servicio en las mejores condiciones.

14. 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 éstos.

15. Para efectos de garantía y sin perjuicio del resto de obligaciones que el USUARIO asume en virtud de su primera activación y subsiguientes del servicio DIRECTV®, detalladas en el presente instrumento y en la sección de Términos y Condiciones de la página web www.directv.com.ec, se compromete a dar aviso oportuno a DIRECTV, de cualquier defecto o daño tanto del KIT PREPAGO como del servicio DIRECTV®.

16. Se aclara que el KIT PREPAGO sirve para recibir la programación que ofrece DIRECTV dentro de los paquetes de programación DIRECTV® siempre y cuando el USUARIO haya activado y mantenga saldo prepago a su favor, sea promocional o por Recargas Prepago.

17. DIRECTV difundirá a través de su Portal Web 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 eventos “Pague-por-Ver” disponibles para los USUARIOS.

18. Un mismo KIT PREPAGO sólo se podrá instalar y utilizar para disfrutar en un televisor a la vez por cada decodificador y ubicados exclusivamente en el domicilio particular y para uso doméstico del USUARIO que se encuentre registrado ante DIRECTV.

19. El USUARIO se compromete a no efectuar ni permitir la grabación o reproducción para difusión a terceros, de programas emitidos por el sistema DIRECTV®, e igualmente a no efectuar ni permitir que se realicen conexiones de su KIT PREPAGO o instalaciones a equipos de audio o 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).

20. El contenido de algunas de las señales de la grilla de programación de DIRECTV puede no ser apto para menores. En virtud de ello, EL SUSCRIPTOR puede activar un sistema de control parental, integrado en su guía de programación, sin costo adicional, que le permite bloquear discrecionalmente la programación, mediante el establecimiento de una contraseña.

21. En caso de que su reclamo o requerimiento no haya sido atendido debe soportar su reclamo en los distintos medios detallados a continuación.

Para reclamos y soporte contactar a:

- **Medio electrónico:** MAIL: servicios@directv.com.ec WEB: www.directv.com.ec
- **Oficinas de atención al usuario:** Avenida de la Coruña N28-14 y Manuel Iturrey, Santa Fe Torre Corporativa, Quito – Ecuador
- **Horarios de atención:** 8h30 a 17h30
- **Teléfono:** (593 2) 3979100
- El SUSCRIPTOR podrá presentar cualquier denuncia o reclamo ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL.

22. DIRECTV publicará sus tarifas en su página web www.directv.com.ec/tarifas, así como sus indicadores de calidad en la página www.directv.com.ec/calidad.

23. En caso de que el servicio DIRECTV® se utilice para fines no autorizados, DIRECTV, queda expresamente facultada a suspender y/o cancelar la señal de forma inmediata, sin perjuicio de que 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 consumido ni indemnización alguna.

24. El USUARIO será responsable por cualquier infracción de derechos de propiedad intelectual en que incurra por uso no autorizado del servicio DIRECTV®, particularmente aunque no limitado a cualquier uso expresamente excluido en las Condiciones Vigentes, sea de derechos de DIRECTV, de derechos conexos de los programadores o de cualquier otro 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 por causa del incumplimiento de leyes, reglamentos o resoluciones en materia de propiedad intelectual presentes o futuras por parte del USUARIO.

25. DIRECTV, no se responsabiliza por el uso doloso que el USUARIO le dé al KIT PREPAGO.

26. El USUARIO será civil y/o penalmente responsable (según corresponda) por la utilización del KIT PREPAGO que sea ilegal o contraria a las Condiciones Vigentes y a cualquier normativa aplicable.

27. En aplicación de los numerales 4, 5, 6, 7, 15 y 17, 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 dicha información actualizada.

Además, el USUARIO autoriza expresamente a DIRECTV, a registrar automáticamente un cambio de domicilio a la provincia en que 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 haya registrado anteriormente y no en la provincia donde ha adquirido las Recargas PREPAGO de conformidad con el procedimiento establecido por DIRECTV. Para verificar el domicilio del cliente, DIRECTV podrá solicitar cierta documentación al USUARIO, como contrato de arrendamiento a su nombre, pago de impuesto predial, entre otros.

28. El USUARIO, al activar el servicio DIRECTV® de su KIT PREPAGO por primera vez o al momento de realizar una Recarga Prepago, ACEPTA EXPRESAMENTE los Términos y Condiciones que se encuentran en este documento y en general lo correspondiente en la página web www.directv.com.ec. Los Términos y Condiciones podrán ser modificadas de tiempo en tiempo, dichos cambios serán publicados en la página web de DIRECTV www.directv.com.ec, pudiendo el USUARIO verificarlo en cualquier momento, o también podrá acercarse a las oficinas de DIRECTV. En el evento de que el USUARIO no esté de acuerdo con cualquier disposición de los Términos y Condiciones Vigentes lo que incluye condiciones de promociones indicadas en las páginas web detalladas en el presente numeral, deberá abstenerse de activar el servicio DIRECTV®.

29. El USUARIO, al activar su KIT DIRECTV PREPAGO, acepta expresamente, recibir, información y promociones por parte de DIRECTV. En caso que el USUARIO no desee continuar recibiendo esta información, podrá comunicarse a Servicio al Cliente de DIRECTV y solicitar que se suspenda el envío.

30. CONDICIONES: Su equipo DIRECTV Prepago tiene garantía de 1 año.

En caso de que el Decodificador, LNB, control remoto y el Chip presentaría defectos de fabricación en un plazo de 12 meses contados desde la activación del equipo decodificador, DIRECTV se compromete a su reparación o reemplazo, según corresponda, a criterio exclusivo 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 Nombramiento, RUC y documento de identificación del representante legal.

La garantía sólo 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 equipo (decodificador), LNB, control remoto y el Chip, cuando éstos hayan sido usados correctamente y la avería se deba a DEFECTOS DE FABRICACIÓN.

Se garantiza el cambio del equipo (decodificador) en caso de defectos de fabricación, por uno de la misma tecnología pero no necesariamente del mismo modelo (sujeto a disponibilidad de DIRECTV).

La garantía de la instalación profesional tiene una duración de 6 meses. La garantía cubre toda la instalación que haya realizado el técnico de DIRECTV, así como los equipos instalados.

ALERTA:

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 DIRECTV Prepago.

AUTORIZACIÓN DE USO COMERCIAL DE DATOS PERSONALES

EL USUARIO al activar el servicio DIRECTV® del KIT PREPAGO, en cumplimiento de la normativa aplicable, a lo pertinente indicado en la página web de DIRECTV ECUADOR C. LTDA. y, en especial a lo contenido en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (Registro Oficial Suplemento 676 de 25 de enero de 2016), manifiesta y acepta expresamente a DIRECTV ECUADOR C. LTDA. y a sus empresas AFILIADAS¹ (en adelante, para efectos de este instrumento, cuando se mencione a DIRECTV ECUADOR C. LTDA., se referirá y comprenderá también a sus empresas AFILIADAS), que con o sin fines comerciales propios o de terceros y, durante la relación contractual que mantenga con DIRECTV ECUADOR C. LTDA. y hasta por 5 años posteriores, utilice los siguientes datos personales (“Datos Personales Autorizados”): Nombre/s y Apellido/s y/o Razón Social/Nombre Comercial; Dirección/es de correo electrónico; Número de Cédula de Identidad/Ciudadanía; Dirección Domiciliaria; Teléfono(s) celular y/o convencional.

La autorización a DIRECTV ECUADOR C. LTDA., de uso de los Datos Personales Autorizados durante la vigencia de su relación comercial y durante los 5 años posteriores, incluye expresa autorización para que los recolecte, almacene, depure, use, analice, circule, actualice, los transfiera internacionalmente y, cruce con información propia o de terceros, con la finalidad de: realizar, a través de cualquier medio incluyendo mensajería instantánea, en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con sus

¹ 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.

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, facturación y demás actividades; evaluar la calidad de sus productos y servicios y realizar 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; prestar asistencia, servicio y soporte técnico de sus productos y servicios; realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios y productos contratados con DIRECTV ECUADOR C. LTDA.; 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 ECUADOR C. LTDA.; informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de DIRECTV ECUADOR C. LTDA.; controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades; facilitar la correcta ejecución de las compras y prestaciones de los servicios y productos contratados.

En caso de que EL USUARIO ya no desee mantener esta autorización de los Datos Personales Autorizados, en cualquier momento podrá solicitar a DIRECTV ECUADOR C. LTDA., por cualquier medio electrónico y/o telefónico, la suspensión de todos o parte de los Datos Personales Autorizados.

DIRECTV ECUADOR C. LTDA. se compromete a guardar estos datos como información privada y confidencial adoptando las medidas técnicas y, de gestión adecuadas para preservar la información de conformidad a la normativa aplicable y lo indicado en la página web de DIRECTV ECUADOR C. LTDA. en relación a la protección de información y, datos personales, replicar las exigencias de preservar la información de manera privada y confidencial del USUARIO.