



CONDICIONES GENERALES  
DEL SERVICIO EN  
MODALIDAD PREPAGO  
TELECOMUNICACIONES



## EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) y/o internet en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberá hacer una recarga por la suma de dinero que desee consumir.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

El Servicio es prestado por el operador móvil virtual **LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S**

## PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace: **www.directvla.com** menú Servicios submenú Telefonía Móvil o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrará la siguiente información:

### 1 | TARIFAS

- A. Tarifa minuto a mismo operador
- B. Tarifa minuto a otro operador
- C. Tarifas elegidos
- D. Tarifa minuto a fijo nacional
- E. Tarifas larga distancia internacional
- F. SMS a mismo operador
- G. SMS a otro operador
- H. Tarifa de uso de internet (en megabyte = MB)

### 2 | SALDO

- A. Fecha de vencimiento de su recarga
- B. Cuánto dinero queda de su recarga

## TRANSFERENCIA DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo **60** días. Si durante la vigencia no consume todo el valor de su recarga, el saldo se sumará automáticamente a cualquier nueva recarga que haga dentro de los **30** días siguientes.

Si no hace una recarga dentro de los **30** días siguientes a que se venza su recarga, el saldo que no haya consumido se perderá, salvo que le hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

## ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer las áreas de cobertura y calidad entra a: **www.directvla.com** menú información importante para el usuario submenú mapa de cobertura.

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

## CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios.

## PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo, y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer este procedimiento acérquese al operador al cual se quiere cambiar. El operador hará el trámite que se demora **1** día.

## DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no haga uso del servicio (no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago o recargas y no tenga saldos vigentes), durante más de 2 meses, podremos desactivar su línea y darle el número a otra persona, previo aviso de 15 días hábiles de anticipación.

## PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

**1)** Pagar por los servicios prestados **2)** suministrar información verdadera **3)** hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios **4)** no divulgar ni acceder a pornografía infantil **5)** avisar al operador en caso de robo o pérdida **6)** usar equipos homologados **7)** abstenerse de usar equipos hurtados **8)** hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. **9)** actuar de buena fe.

## SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de Roaming dependen del país a donde viaje. Los distintos planes de este servicio los encontrará en el siguiente enlace: (servicio no prestado). Para activar su servicio de Roaming internacional puede solicitarlo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención. Debe decidir por cuanto tiempo lo activa. El límite de su gasto en voz y datos será determinado por el valor de la recarga y el valor del minuto, segundo y MB. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto a su teléfono con las tarifas que le aplican. También puede consultarlas previamente a través de nuestros Medios de Atención. Mientras tenga el Roaming activado, le enviaremos un mensaje de texto gratuito diariamente informándole su consumo y saldo disponible.

## TERMINACIÓN

Puede desactivar su línea cuando quiera haciendo su solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención.

## CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de su saldo. La empresa que le presta el servicio debe enviarle un SMS en el que le informe el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Al código que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, remplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones de ese código corto en particular.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: <http://www.siest.gov.co/siest/mercado/solicitud.jsp>

## COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1

Nuestros Medios de Atención son: Página web, redes sociales y líneas gratuitas.

Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web

2

Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

3

Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

### Si no esta de acuerdo con nuestra respuesta

4

Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, pasemos su reclamo directamente a la SIC para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.



ANEXO A LAS CONDICIONES  
GENERALES PARA LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
EN MODALIDAD PREPAGO

## “DEBERES DEL USUARIO”

Cumplimiento de la legislación vigente frente a material con contenido de abuso de niñas, niños y adolescentes.

Debe cumplir con las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de 2001, Decreto 1524 del 2002 y además debes obligarte a prevenir y no permitir el acceso desde sus propios equipos a los menores de edad con respecto a estos contenidos. Puede consultar estos decretos y todo lo referente a sus deberes en [www.lov.com.co/directv/legales/contra\\_el\\_material\\_con\\_contenido\\_de\\_abuso\\_de\\_ninas\\_ninos\\_y\\_adolescentes.pdf](http://www.lov.com.co/directv/legales/contra_el_material_con_contenido_de_abuso_de_ninas_ninos_y_adolescentes.pdf). Es importante que usted tenga en cuenta que el uso de los servicios para acceder a contenido ilícito o que viole las normas sobre derechos de autor, tiene consecuencias legales que pueden conllevar responsabilidad civil y/o penal conforme a las leyes aplicables.

## “DERECHOS: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS”

Para nosotros es muy importante que usted como nuestro cliente o usuario conozca cómo manejamos sus datos personales y queremos contar con su autorización para tenerlos en nuestros registros.

Por eso y con el fin de dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales, **DIRECTV S.A /LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S**, en adelante **DIRECTV/LOV** le comunica que la información que como cliente o usuario suministró voluntariamente en el momento de la suscripción de los servicios o en el momento del registro en nuestro portal web <http://portal.directv.com.co>, la podremos usar con la finalidad de:

- Comunicar eficientemente información propia de **DIRECTV/LOV**, así como de nuestra casa matriz y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, ofertas y/o promociones.
- Informar sobre nuevos productos, servicios, ofertas y/o promociones que estén relacionados con los servicios adquiridos.
- Evaluar la calidad de los servicios.  
Realizar en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad, mejoramiento del servicio y soporte técnico.
- Participar en programas de lealtad con beneficios.

- Realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo.
- Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos comerciales con **DIRECTV/LOV**, inclusive a nivel internacional de acuerdo con el artículo 26 de la ley estatutaria 1581 de 2012 y que se encuentra reglamentada parcialmente por el artículo 24 del decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales.
- Las demás finalidades asociadas y necesarias para cumplir los fines de mercadeo.

Teniendo en cuenta lo anterior le informamos que como nuestro usuario registrado en nuestro portal WEB o como nuestro cliente, tiene derecho a solicitar expresamente en cualquier momento la revocación de esta autorización sobre el uso de sus datos personales en los términos antes establecidos; de forma que si lo requiere puede dirigirse de manera escrita por nuestra página web [www.directvla.com.co](http://www.directvla.com.co) menú PQR submenú PQR de telefonía móvil o en la [www.lov.com.co/directv/claim](http://www.lov.com.co/directv/claim) o puede llamarnos a cualquiera de nuestras líneas de atención \*888 opción 4 (desde línea móvil DIRECTV ) o desde fijos nacionales: 018000423690.

Nuestros usuarios y clientes pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la suspensión del manejo de sus datos personales y conocer la política de tratamiento de datos personales a través de los canales anteriormente mencionados o en nuestra página web [https://lov.com.co/directv/legales/autorizacion\\_de\\_tratamiento\\_de\\_datos.pdf](https://lov.com.co/directv/legales/autorizacion_de_tratamiento_de_datos.pdf)

En caso que no recibamos comunicación escrita por parte de nuestros clientes y usuarios por los canales anteriormente mencionados dentro del término de 30 días hábiles definido por el decreto 1377 de 2013 contados a partir de la publicación de este aviso, continuaremos con el tratamiento de los datos única y exclusivamente para los fines que previmos en este aviso. Queremos que tengas la seguridad que cuidaremos bien tus datos personales y haremos buen uso de los mismos.

Vigilado Superintendencia de Industria y Comercio. Cr 13 # 27 – 00 Bogotá. [Info@sic.gov.co](mailto:Info@sic.gov.co) Tel: 5870000

## SERVICIOS NO PRESTADOS

En **DIRECTV/LOV** no prestamos los siguientes servicios: Roaming Internacional, Larga Distancia Internacional (LDI), Servicio de Mensajería Multimedia (MMS), banca móvil STK, llamadas con cobro revertido, marcaciones 01800 de terceros, servicios VAS como RBT, acceso a aplicaciones de desarrolladores externos como FaceTime, iMessage, PIN to PIN, entre otras; y servicios de diferentes integradores como información sobre horóscopo, chistes, noticias, etc.

**DIRECTV COLOMBIA LTDA**

<https://lov.com.co/directv/>

El servicio de telefonía móvil es prestado por LOV Telecomunicaciones S. A. S.

## **Autorización sobre tratamiento de datos personales**

**Autorización sobre tratamiento de datos personales:** Autorizo a DIRECTV COLOMBIA LTDA. ("DIRECTV") para que, en calidad de encargado y en el marco de la alianza comercial con LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S. ("LOV") y en relación con los servicios de telefonía móvil ofrecidos por LOV (los "Servicios"), recolecte, almacene, depure, use, analice, circule, actualice, y en general realice el tratamiento de los datos personales que he suministrado a LOV para que este les de tratamiento en calidad de responsable (en adelante, "tratamiento de los datos personales"). Por lo tanto, LOV se encuentra autorizada para que directamente o a través de DIRECTV en calidad de encargada, realice el tratamiento de los datos personales, de acuerdo con las siguientes finalidades: (i) Comunicar eficientemente información propia de LOV los Servicios; (ii) Informar sobre ofertas y/o promociones que estén relacionados con los Servicios; (iii) Evaluar la calidad de los Servicios; (iv) Realizar en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad, mejoramiento de los Servicios; (v) Participar en programas de lealtad con beneficios en relación con los Servicios; (vi) Realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo relacionados con los Servicios; (vii) Las demás finalidades asociadas y necesarias para cumplir los fines de mercadeo de los Servicios. Lo anterior, conforme a la política de tratamiento de datos personales de LOV disponible en: [https://lov.com.co/directv/legales/politica\\_de\\_tratamiento\\_de\\_datos\\_personales.pdf](https://lov.com.co/directv/legales/politica_de_tratamiento_de_datos_personales.pdf). DIRECTV se compromete a tratar dicha información de acuerdo con los principios y disposiciones del Régimen de Protección de Datos Personales en Colombia. Asimismo, conozco que en cualquier momento tendré derecho a solicitar el acceso, actualización, rectificación o supresión de mis datos, cuando sea procedente de conformidad con la ley, así como solicitar la prueba de esta autorización, revocarla, o presentar reclamos ante LOV, comunicándome a las líneas de atención indicadas en las políticas de tratamiento de datos personales de LOV.

Por su parte, autorizo a DIRECTV para que, en su calidad de responsable, recolecte, almacene, depure, use, analice, circule, actualice transfiera internacionalmente y cruce información propia o de terceros, mis datos personales para las siguientes finalidades: (i) realice, a través de

cualquier medio incluyendo mensajería instantánea, en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad en relación con sus productos y/o servicios; (ii) generar una comunicación óptima en relación con los productos y/o servicios y promociones sobre los mismos; (iii) realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra y otras relacionadas con los mismos; (iv) informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de DIRECTV COLOMBIA LTDA.; (v) controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades; (vi) facilitar la correcta ejecución de las compras y prestaciones de los servicios y productos contratados. En todo caso el tratamiento de mis datos personales debe estar sujeto a la protección establecida en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las normas que los modifiquen, así como a la Política de Datos Personales establecida en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos sobre el Tratamiento de Datos Personales de DIRECTV publicada en [https://dtv-cms-prd.s3.amazonaws.com/CO\\_\(PDF\)/Políticas-de-privacidad\\_2024\\_Febrero\\_Manual-Políticas-y-Procedimiento-sobre-Tratamiento-de-Datos-Personales-V.1.pdf](https://dtv-cms-prd.s3.amazonaws.com/CO_(PDF)/Políticas-de-privacidad_2024_Febrero_Manual-Políticas-y-Procedimiento-sobre-Tratamiento-de-Datos-Personales-V.1.pdf). En cualquier momento podré ejercer los derechos establecidos en estas normas y particularmente modificar y/o revocar la autorización prestada o solicitar la supresión parcial o definitiva de mis datos personales. Asimismo, conozco que las solicitudes de supresión y/o revocación de la autorización de datos personales no proceden cuando EL SUScriptor tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de DIRECTV de conformidad con lo establecido en las normas aplicables.

## MAS INFORMACIÓN:

Para más información, consulta nuestras Políticas de Tratamiento de Datos en LOV:

[https://lov.com.co/directv/legales/politicas\\_de\\_tratamiento\\_de\\_datos\\_personales.pdf](https://lov.com.co/directv/legales/politicas_de_tratamiento_de_datos_personales.pdf) y en DIRECTV [https://dtv-cms-prd.s3.amazonaws.com/CO\\_\(PDF\)/Políticas-de-privacidad\\_2024\\_Febrero\\_Manual-Políticas-y-Procedimiento-sobre-Tratamiento-de-Datos-Personales-V.1.pdf](https://dtv-cms-prd.s3.amazonaws.com/CO_(PDF)/Políticas-de-privacidad_2024_Febrero_Manual-Políticas-y-Procedimiento-sobre-Tratamiento-de-Datos-Personales-V.1.pdf), el Habeas Data en: [https://lov.com.co/directv/legales/habeas\\_data.pdf](https://lov.com.co/directv/legales/habeas_data.pdf), y nuestro compromiso contra el material con contenido de abuso de niñas, niños y adolescentes en [www.lov.com.co/directv/legales/contra\\_el\\_material\\_con\\_contenido\\_de\\_abuso\\_de\\_ninas\\_ninos\\_y\\_adolescentes.pdf](http://www.lov.com.co/directv/legales/contra_el_material_con_contenido_de_abuso_de_ninas_ninos_y_adolescentes.pdf).