

DIRECTV COLOMBIA LTDA

www.lov.com.co/directv/

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

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA COMERCIAL

1. Política de uso de los servicios

De conformidad con el artículo 5, numeral 3 de la Ley 1480 de 2011, y la Resolución CRC 5050 de 2016, se entiende como consumidor o usuario "...toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Así mismo se entiende incluido en el concepto de consumidor el de usuario."

La política de uso contempla las condiciones necesarias para garantizar que los usuarios DIRECTV reciban un servicio con las mejores condiciones de calidad, mitigando la prevención del fraude y el uso indebido e inadecuado de los recursos que DIRECTV pone a disposición de sus usuarios. Es por ello que los servicios prestados por LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S. a sus usuarios, son considerados de uso estrictamente personal, intransferible y no pueden ser utilizados con propósitos de explotación comercial, reventa, uso indebido, inadecuado y actividades de carácter ilegal. En el caso que un usuario sea identificado dando un uso inapropiado del servicio, DIRECTV se reserva el derecho de desactivar los servicios contratados por el usuario.

Sin limitarse a los usos descritos a continuación se consideran de carácter "comercial" y/o "ilegal":

- Vender o utilizar al por mayor cualquier servicio prestado por LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S con cualquier tipo de dispositivo que desvíe las llamadas de voz y/o datos, manteniendo una línea / llamada abierta durante largos períodos de tiempo para establecer un 'by-pass' de comunicación.
- Utilizar el servicio prestado por LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S para establecer una conexión con un dispositivo que transmita o reciba automáticamente mensajería de texto (SMS) u otro tipo de información.
- Utilizar el servicio prestado por LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S para establecer una conexión con un dispositivo que genere o reciba automáticamente llamadas y/o mensajes a partir de una lista o generados aleatoriamente.
- Realizar o recibir llamadas dentro de la red con fines de reventa o explotación comercial.
- Compartir la conexión de internet con otros dispositivos o equipos celulares que generen un alto tráfico de datos y que pueden afectar la capacidad o funcionalidad de la red.
- LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S se reserva el derecho a optimizar, ajustar y/o restringir, sin previo aviso, el servicio de tethering o compartición de datos con otros dispositivos para mantener/mejorar la experiencia de los clientes.
- LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S se reserva el derecho de bloquear protocolos/aplicaciones usados para descargar contenido que faciliten la violación de derechos de autor o que atenten contra la integridad sexual de niños, niñas y adolescentes.

- LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S. se reserva el derecho a optimizar la calidad de video para mantener/mejorar la experiencia de los clientes.
- Hacer uso de los servicios prestados por LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S en lugares no permitidos o restringidos por las autoridades locales y/o nacionales.
- Consulta la política de usos prohibidos aquí:
https://lov.com.co/directv/legales/usos_prohibidos.pdf

2. Activación

- Para la activación del servicio de LOV, debes ser mayor de edad y contar con un documento de identificación válido y vigente emitido en la república de Colombia: Cédula de ciudadanía o Cédula de extranjería
- Para iniciar el proceso de activación, debes insertar la nueva SIM DIRECTV en tu teléfono móvil.
- Para continuar con el proceso de activación reconoces y aceptas los términos y condiciones de la oferta extendida por DIRECTV incluidos en el presente documento, así como la política de tratamiento de datos personales los cuales pueden ser consultados en
https://lov.com.co/directv/legales/autorizacion_de_tratamiento_de_datos.pdf
- Puedes iniciar la activación Ingresando a www.portal.directv.com.co siguiendo las instrucciones.
- Para realizar el proceso de activación es indispensable que tengas a la mano tu documento de identidad.
- Al momento de realizar el proceso de activación debes ingresar la información personal que se te solicita, la cual será consultada y validada a través de la central de riesgo. Consulta la Política de tratamiento de datos personales en:
https://lov.com.co/directv/legales/autorizacion_de_tratamiento_de_datos.pdf
- Una vez finalice el proceso de activación de manera exitosa, recibirás un mensaje de texto donde se te informará el número de la línea DIRECTV que te ha sido asignada.
- A partir de ese momento tu línea DIRECTV quedará habilitada para su uso.

3. Cobertura

Puedes consultar las zonas de cobertura del servicio en: www.directvla.com menú información importante para usuarios sección telefonía móvil opción Mapa de cobertura
<https://lov.com.co/directv/cobertura> o en <https://cobeturadigital-uat-co.tigocloud.net/>

4. Portabilidad

La Portabilidad es un procedimiento opcional, si no quieres hacer uso del nuevo número asignado por LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S. para tu línea y prefieres conservar el número que vienes utilizando en tu anterior operador.

- Para iniciar el proceso de portabilidad debes tener la SIM del otro operador con el número que deseas conservar en tu teléfono móvil.

- Debes contar con una SIM DIRECTV activa con su respectivo número de línea. No es necesario que la SIM DIRECTV esté en un teléfono móvil al momento de realizar el proceso de portabilidad.
- Ingresa a la página https://lov.com.co/directv/trae_tu_numero y diligencia los campos solicitados.
- El proceso de portabilidad es un procedimiento seguro que requiere de un Número de Identificación Personal (NIP) de 5 dígitos. Este código es enviado mediante mensaje de texto a través del código corto 88892 o 88891 a la línea del operador con el número que quieres traer a DIRECTV. Debes asegurarte de tener la SIM de tu otro operador y que el teléfono móvil esté encendido al momento de solicitar la portabilidad y así garantizas que te llegue el mensaje de texto con el NIP.
- Debes tener en cuenta las siguientes condiciones para garantizar la correcta portabilidad de tu número del otro operador a DIRECTV:
 - La línea del otro operador con el número que quieres traer a DIRECTV debe estar en estado activo en el otro operador.
 - La línea no puede estar bloqueada o reportada por pérdida, robo o fraude.
 - El titular tanto de la línea DIRECTV como la línea del otro operador debe ser el mismo (aplica para telefonía pospago y prepago en el otro operador). Si la línea se encuentra a nombre de personas diferentes, la portabilidad será rechazada.
 - El titular de la línea DIRECTV debe hacer la solicitud directamente y su información se debe ver reflejada en los campos de solicitud de la portabilidad de la página WEB.
- La portabilidad será rechazada si no cumples con las condiciones mencionadas anteriormente. El rechazo de la portabilidad se hace en el sistema de portabilidades de Colombia. Este proceso no es ejecutado directamente por LOV TELECOMUNICACIONES ni por DIRECTV.
- De acuerdo con la regulación vigente cuando presentes la solicitud de portación de lunes a viernes antes de las 3:00 p.m tu número será activado en la madrugada del día hábil siguiente. Si tu solicitud es presentada en un horario distinto, la activación se realizará en el segundo día hábil siguiente.
- Si la portabilidad es exitosa, te quedarás sin servicio en el otro operador en la fecha seleccionada para la portabilidad, en ese momento, podrás ingresar tu SIM DIRECTV en tu teléfono móvil para empezar a usar el servicio.

5. Compras y pago del plan para usuarios DIRECTV

- Podrás realizar tus compras de plan a través llamando al #332 y también podrás realizar el pago en la página web <https://directv.paymentez.com/>
- Consulta los términos y condiciones para pagadores en el numeral 15 de este documento.
- La compra que realices podrás utilizarla para:
 - Llamar a cualquier destino nacional a tarifa básica.
 - Enviar mensajes de texto a cualquier operador móvil nacional a tarifa básica.
 - Adquirir planes y/o paquetes de voz y datos.

- Realizar llamadas de larga distancia internacional según la tarifa por minuto del destino.
- Enviar mensajes de texto a móviles internacionales según tarifa de mensajería de texto internacional.
- Tu línea pasará a estado inactivo si en el término de 90 días no presenta ningún tipo de evento. Se considera un evento:
 - Una llamada completada (saliente o entrante).
 - Envío de un SMS.
 - Navegación en Internet y/o Tráfico de datos móviles a través de la red.
- Si tu línea es cancelada por inactividad, portada a otro operador o por cancelación voluntaria, no se realizará devolución del saldo en dinero o en servicio. Por lo tanto, debes usar el saldo antes de solicitar la cancelación o portación de tu línea.
- En caso de suspensión voluntaria o por robo, por un tiempo mayor a 60 días pierdes el saldo acumulado a la fecha.
- Puedes consultar tu saldo disponible a través de:
 - Marcando desde tu línea DIRECTV *888# y seleccionando la opción 1: Consultar Tu Saldo.
 - Marcando *888 desde tu línea DIRECTV y seleccionando la opción 2: Consultar Tu Saldo.

6. Planes y Paquetes LOV

Ver planes y paquetes en: www.directvla.com menú servicios opción telefonía móvil

- Podrás adquirir cualquiera de los planes y/o paquetes disponibles con el saldo de tu plan, los cuales incluyen una variedad de recursos de voz, datos y mensajería de texto. Las vigencias de los recursos son de 30 días.
- Todos los planes cuentan con recursos de **WhatsApp Chat Ilimitado** por el tiempo de vigencia del plan. Una vez consumidos los MB de tu paquete de navegación, tendrás WhatsApp Chat Ilimitado son sólo para Chat, es decir que no incluyen: llamadas o videollamadas desde la aplicación, el acceso a videos dentro de la aplicación, el acceso a links que remitan a sitios por fuera de la aplicación, como por ejemplo YouTube, Instagram u otros. No incluye la aplicación ni la descarga de la misma. Para hacer llamadas o videollamadas, necesitas tener o adquirir datos de navegación o conectarte a redes externas de WiFi.
- En algunos de nuestros productos ofrecemos Facebook Ilimitado, el cual tiene la misma vigencia que el plan o producto que adquieras. El uso de Facebook Ilimitado aplica solo para la navegación básica dentro de la aplicación, como publicar y ver publicaciones, comentarios y reacciones. Otros servicios de la aplicación, tales como reproducción de videos, videollamadas, llamadas, acceso a enlaces externos o streaming (entre otros que implemente Facebook en el futuro), la descarga de la aplicación, descuentan de los recursos de megabytes incluidos de acuerdo con el plan. No incluye la aplicación ni la descarga de la misma. Para hacer llamadas o

videollamadas, necesitas tener o adquirir datos de navegación o conectarte a redes externas de WiFi.

- En algunos de nuestros productos, ofrecemos **Instagram Ilimitado**, lo que significa que el uso de la aplicación no consume los datos de tu plan. Esta promoción es válida durante la vigencia del producto, incluso si se agotan los datos de tu plan. Una vez consumidas tus MB de navegación no se incluye: Realizar lives (transmisiones en vivo), Establecer comunicación a través de llamadas o videollamadas dentro de la aplicación. Acceder a enlaces externos que redirijan a sitios fuera de la aplicación, como YouTube u otras plataformas. La descarga o instalación de la aplicación de Instagram. Para realizar llamadas, videollamadas o transmisiones en vivo (lives), es necesario contar con datos de navegación adicionales o conectarse a una red WiFi externa.
- En algunos de nuestros productos, ofrecemos **X (Twitter) Ilimitado**, lo que significa que el uso de la aplicación no consume los datos de tu plan. Esta promoción es válida durante la vigencia del producto, incluso si se agotan los datos de tu plan. Una vez consumidos tus MB de navegación, no se incluye: reproducir videos o streaming dentro de la aplicación, acceder a enlaces externos que redirijan a sitios fuera de la aplicación, como YouTube u otras plataformas, ni la descarga o instalación de la aplicación de X (Twitter). Para reproducir videos o acceder a enlaces externos, es necesario contar con datos de navegación adicionales o conectarse a una red WiFi externa.
- En algunos de nuestros productos, ofrecemos **Waze Gratis**, lo que significa que el uso de la aplicación no consume los datos de tu plan. Esta promoción es válida durante la vigencia del producto, incluso si se agotan los datos de tu plan. Una vez consumidos tus MB de navegación, no se incluye: la descarga o actualización de mapas fuera de línea, el acceso a aplicaciones de terceros, el acceso a enlaces externos que redirijan a sitios fuera de la aplicación, ni la descarga o instalación de la aplicación de Waze. Para utilizar funciones que requieran datos adicionales, como actualizaciones de mapas en tiempo real o acceder a enlaces externos, es necesario contar con datos de navegación adicionales o conectarse a una red WiFi externa.
- Otros servicios de navegación descuentan de las megas incluidas en tu plan. Una vez consumida la capacidad de tu plan durante el periodo de vigencia, podrás seguir navegando con la compra de un plan.
- Los planes DIRECTV no son de renovación automática y pero si de pago recurrente. Cuando compres un plan, los recursos se renovarán de acuerdo con la vigencia, siempre y cuando cuentes con el saldo suficiente en tu línea para cubrir el valor total del plan.
- Si no deseas renovar tu plan, no realices el pago y llama para cambiarlo por otro o cancelalo. Tu plan contratado tiene una vigencia de 30 días e incluye GB de navegación, y una vez cumplido el tiempo o consumidos los datos, puedes decidir cómo proceder, marcando *888 desde tu línea DIRECTV y seleccionado la opción 4: Gestionar planes y paquetes.
- Una vez se terminen las megas incluidas en tu plan activo podrás seguir navegando si adquieres un paquete adicional o una vez renueves tu plan.

- Una vez se terminen los minutos incluidos en tu plan activo, podrás seguir hablando a la tarifa básica por demanda, siempre y cuando tengas saldo en tu cuenta. Si no tienes saldo en tu cuenta podrás seguir hablando si adquieres un paquete adicional o una vez renueves tu plan.
- Una vez se terminen los mensajes de texto incluidos en tu plan activo, podrás seguir originando mensajes a la tarifa básica por demanda, siempre y cuando tengas saldo en tu cuenta. Si no tienes saldo en tu cuenta podrás seguir enviando mensajes una vez renueves tu plan.
- El precio de todos los planes y paquetes incluye IVA.
- Para comprar un plan/paquete, debes contar con saldo suficiente en tu línea para cubrir su costo. El saldo se debitará automáticamente en el momento de la compra del plan/paquete.
- Para adquirir un plan de telefonía puedes hacerlo marcando #322 línea de atención al usuario.
- Cuando hayas comprado un plan o paquete recibirás un mensaje de texto de confirmación para poder hacer uso de tu servicio.

7. Condiciones generales de la oferta

- Los precios de la oferta de DIRECTV son en pesos colombianos (COP) e incluyen IVA.
- DIRECTV se reserva el derecho de hacer cambios de precios en la oferta, los cuales serán comunicados al usuario dentro de los términos establecidos por la regulación.
- Los recursos no consumidos dentro del periodo de vigencia de los planes y paquetes no serán renovados para el periodo siguiente.
- No podrás tener varios planes activos al mismo tiempo.
- La vigencia de los planes se basa en fecha y hora y cuenta a partir de la confirmación del pago de tu plan que recibas vía mensaje de texto y varía dependiendo del plan seleccionado.
- Los recursos de voz incluidos en cada plan se tarifican en segundos y aplican para llamadas a destinos fijos y móviles dentro del territorio colombiano.
- Una vez consumidos los recursos de voz podrás adquirir paquetes o usar tu saldo por demanda con la tarifa básica mencionada anteriormente.
- Todos los planes cuentan con recursos de WhatsApp Chat ilimitado por el tiempo de vigencia del plan.
- El uso de WhatsApp Chat ilimitado aplica solo para los mensajes de texto intercambiados a través de la aplicación. Otros servicios de la aplicación tales como ubicaciones, mensajes de voz, videollamadas, llamadas, imágenes, fotos y videos (Entre otros que implemente en un futuro WhatsApp) descuentan de los recursos de megabytes incluidos de acuerdo con el plan y/o paquete.
- El uso de **Facebook Ilimitado** aplica solo para la navegación básica dentro de la aplicación, como publicar y ver publicaciones, comentarios y reacciones. Otros servicios de la aplicación, tales como reproducción de videos, videollamadas, llamadas, acceso a enlaces externos o streaming (entre otros que implemente

Facebook en el futuro), descuentan de los recursos de megabytes incluidos de acuerdo al plan y/o paquete.

- El uso de **Instagram Ilimitado** aplica solo para la navegación básica dentro de la aplicación, como publicar y ver fotos, historias y mensajes directos de texto. Otros servicios de la aplicación, tales como reproducción de videos, videollamadas, llamadas, transmisiones en vivo (lives) o acceso a enlaces externos (entre otros que implemente Instagram en el futuro), descuentan de los recursos de megabytes incluidos de acuerdo con el plan y/o paquete.
- El uso de **X (Twitter) Ilimitado** aplica solo para la navegación básica dentro de la aplicación, como publicar y leer tweets, ver imágenes y seguir cuentas. Otros servicios de la aplicación, tales como reproducción de videos, streaming, acceso a enlaces externos o descarga de actualizaciones (entre otros que implemente X en el futuro), descuentan de los recursos de megabytes incluidos de acuerdo al plan y/o paquete.
- El uso de **Waze Gratis** aplica solo para la navegación básica dentro de la aplicación, como la visualización de mapas y rutas en tiempo real. Otros servicios de la aplicación, tales como la descarga de mapas fuera de línea, actualizaciones de tráfico en tiempo real o acceso a enlaces externos (entre otros que implemente Waze en el futuro), descuentan de los recursos de megabytes incluidos de acuerdo con el plan y/o paquete.
- Otros servicios de navegación descuentan de los megabytes incluidos en el plan. Una vez consumida la capacidad del plan, podrás seguir navegando si adquieres un paquete adicional o una vez renueves tu plan.
- Los recursos de navegación incluidos en cada plan/paquete se tarifican en kilobytes (KB).
- Los recursos de voz incluidos en cada plan/paquete se tarifican en segundos (Sg) y aplican para llamadas a destinos fijos y móviles dentro del territorio colombiano.
- Los recursos de mensajería de texto-SMS incluidos en cada plan se tarifican en unidades.
- Como usuario entiendes y aceptas expresamente que la velocidad de navegación depende de las condiciones de cobertura y congestión de red, la intensidad de la señal recibida, nivel de carga de la batería de tu equipo, condiciones meteorológicas y del equipo utilizado.
- La velocidad máxima de descarga que puedes alcanzar en cobertura 4G (LTE) es de 20Mbps y si tienes cobertura 3G (H+) la velocidad máxima de descarga es de 8Mbps.
- El nombre del producto y la marca WhatsApp es propiedad de Facebook. El uso de esta es únicamente informativo y no implica asociación alguna con DIRECTV.
- Como Usuario aceptas que la red de DIRECTV funciona solo como medio de transporte y que no somos responsables por el funcionamiento de aplicaciones de terceros que se descarguen en el celular. El uso de las aplicaciones es bajo tu propio riesgo.
- El servicio de acceso a internet se presta sin bloqueo a páginas web o acceso a aplicaciones, excepto aquellos sitios que por disposición legal estén prohibidos o con acceso restringido, al igual que de aplicaciones que intenten obtener el servicio de navegación de forma gratuita o que interfiera con el adecuado funcionamiento de la

red.

- DIRECTV no presta en la actualidad servicio de Roaming internacional.
- El consumo de las aplicaciones de medición de velocidad descontará de los recursos del plan/paquete del usuario.

8. Líneas especiales

- Las llamadas a líneas 018000423690 son sin costo para el usuario, no descuentan de recursos, ni de saldo.
- No está habilitada la marcación a líneas 01800 y 01900
- El servicio de información 113 no está disponible para los Usuarios DIRECTV.

9. Reposición de SIM DIRECTV

- Si requieres la reposición de tu SIM DIRECTV debes comunicarte a la línea gratuita *888 opción 4 (desde líneas DIRECTV) o al 018000423690 para comunicarte con un asesor de servicio al cliente. Esta reposición no tiene costo.

10. Protección de información personal.

En DIRECTV y en LOV TELECOMUNICACIONES damos cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales en:

www.lov.com.co/directv/legales/autorizacion_de_tratamiento_de_datos.pdf

https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales_pdf/POLITICAS_DE_TRATAMIENTO_DE_DATOS_PERSONALES_NEW.pdf y en DIRECTV [https://dtv-cms-](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)

[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)

11. Registro del teléfono móvil.

- Recuerda que el registro del serial de tu teléfono móvil es un requerimiento regulatorio y es tu responsabilidad realizar este proceso para evitar su bloqueo. Tienes 20 días calendario a partir de la recepción del mensaje de texto que te enviamos a tu línea LOV para registrarlo.
- Si el registro no es realizado dentro de los tiempos establecidos, de acuerdo con la ley bloquearemos tu teléfono móvil.
- El proceso de registro de tu teléfono móvil se puede realizar a través de nuestro IVR marcando desde tu línea DIRECTV *888 opción 4.
- Ten presente que para hacer el registro de tu teléfono móvil debes ser dueño de tu equipo, haberlo adquirido legalmente y ser usuario DIRECTV.

12. Equipos Homologados.

- Para hacer uso de la red y de los servicios DIRECTV deberás contar con un equipo debidamente homologado en Colombia. Consulta la lista de equipos homologados

aquí <https://lov.com.co/directv/homologation> o consulta la guía de equipos homologados de la CRC

<https://www.tramitescrcom.gov.co/tramites/comun/guia.xhtml?tit=&subt=&tram=XRZM2N3df+VIHF5xFuANEg==&pr1=3578LkxQ3TO3y3t5FY9/BQ==&onA=S0etv8CCdHqPI8wYF9h5dunjBO6mgmve6b6DImC05HqN+Av/dwHAizJX1tNAjX34aRgc0inXPSnx4FziqEPIYQ==>

- El servicio de navegación solo estará disponible para teléfono móviles del tipo smartphone, no aplica para dispositivos datacard.
- Para el funcionamiento óptimo de los servicios de navegación en internet se requiere que cuentes con un equipo terminal que soporte tecnologías 4G+, 4G, HSPA+, HSDPA o UMTS en la banda de 1900 MHz o banda 4 AWS de 1700 MHz y la banda 28 APT 700Mhz.

13. Términos y Condiciones para pagadores

Formas de Pago en DIRECTV

En DIRECTV te damos diferentes opciones de pago para hacerte la vida más fácil. La forma más cómoda, desde donde estés, con tu celular o un computador con conexión a internet.

- Comprar desde tu celular o tu computador: Puedes comprar producto con tarjeta de crédito, tarjeta débito o pagos PSE a través de nuestra página web <https://directv.paymentez.com/pospago#no-back-button> digitando tu número celular.

14. Condiciones de Venta SIM DIRECTV

Para iniciar la compra de tu SIM DIRECTV, solo debes marcar al #322 línea de servicio al cliente

El pago lo puedes realizar por <https://directv.paymentez.com/pospago#no-back-button> digitando tu número de celular.

El tiempo de envío de la SIM DIRECTV depende de la zona en la que te encuentres de acuerdo con lo definido por nuestro operador logístico. Consulta los tiempos de entrega en www.lov.com.co/directv/legales/tiempos_de_entrega_sim.pdf

Asegúrate de escribir correctamente tu información y una dirección válida en Colombia para garantizar la entrega. Ten en cuenta que no podemos realizar entregas en apartados de correo. Las SIMs que no puedan ser entregadas por problemas ajenos a la transportadora no serán reenviadas y no habrá devolución de dinero. En caso de que esto ocurra, deberás realizar nuevamente el proceso de compra.