DIRECTV PUERTO RICO SERVICIOS ADICIONALES

Términos y Condiciones

Rev 4.29.2025

Aplica a clientes residenciales

Sales Execution Management

DIRECTV PUERTO RICO LTD.

DIRECTV

PLAN DE SERVICIO DE DIRECTV PUERTO RICO

Plan de Servicio incluye: (Costo: $5.49 mensual)

- *Solo disponible para clientes residenciales en TERRITORIO DE PUERTO RICO.*
- *Reparación y la visita de asistencia técnica debido a un fallo mecánico, instalación defectuosa, avería eléctrica del sistema de DIRECTV y deterioro normal por uso. Todo suscriptor debe culminar el proceso de solución de problema técnico, "troubleshooting", llamando a nuestro Departamento de Servicio al Cliente, antes de solicitar asistencia técnica. (Costo regular por servicio técnico sin Plan de Servicio: $49 dólares c/u).*
- *Reemplazos de equipo por robo y extravío, incendio y eventos de fuerza mayor libre de costo para todos los equipos disponibles en la cuenta, hasta un máximo de 4 equipos por cuenta por año calendario. (Costo de reemplazo sin Plan de Servicio $49 por servicio técnico).*
- *Instalación y equipo nuevo tendrá garantía de 90 días a partir de la fecha de instalación. La asistencia técnica tendrá una garantía de 30 días a partir de la visita. Equipos adquiridos luego de la instalación inicial (mirrors) tendrán una garantía de 90 días y la visita técnica tendrá una garantía de 30 días, a partir de la visita de instalación. (Costo de reemplazo sin Plan de Servicio (cada uno): HD: $49; HD-DVR: $49; Smart Card: $49).*
- *Control remoto: reemplazo y envío libre costo hasta 4 equipos por año calendario. (Costo regular de control remoto sin Plan de Servicio: $8.99 c/u, más $6.50 por costo de envío).*
- *Relocalización de cajas libre de costo dentro y fuera de la propiedad (mudanza). (Costo de relocalización sin Plan de Servicio: $49 c/u).*

Plan de Servicio no incluye:

El reemplazo de sistemas mal utilizados, daños fortuitos o incidentales, actos intencionales, criminales, abuso, uso erróneo, introducción de objetos extraños en el producto, modificaciones o alteraciones no autorizadas, falta de seguir las instrucciones del fabricante, vandalismo, piezas o accesorios perdidos y mantenimiento preventivo. Reemplazo tendrá un costo de $49 dólares.

Términos y condiciones de la cubierta

- *El plan adquirido conlleva un compromiso inicial por 12 meses y puede ser cancelado en cualquier momento. Aplicará un cargo de $10 dólares por cancelación previa al cumplimiento del compromiso inicial de 12 meses. Una vez concluidos los primeros 12 meses, el plan continua mes a mes y será facturado al método de pago en nuestros archivos. *
- *Se entiende como equipo: la caja receptora HD, HD-DVR, "smart card" y control remoto. Serán reemplazados solamente aquellos equipos reclamados y cubiertos por el Plan de Servicio.*
- *Los cargos del plan se incluirán mensualmente en la factura del suscriptor. La cuenta del suscriptor debe mantenerse activa y sin balance pendiente para poder hacer uso del Plan de Servicio. Cualquier otro cargo por concepto de servicio no incluido en el Plan de Servicio será incluido en la factura mensual.*
- *Los términos y condiciones del Plan de Servicio están sujetos a cambios en cualquier momento por DIRECTV.*

Cancelación: Para solicitar la cancelación de este servicio puede hacerlo por:

- *MiDIRECTV, accediendo a www.directvpr.com/midrectv*
- *Correo electrónico: servicio@directvpr.com*
- *Llamando a Servicio al Cliente: 787-776-5252*
- *Correo Postal: DIRECTV P.O. BOX 71413, San Juan, Puerto Rico, 00936-8513 Attn: Servicio al Cliente*

Para solicitar cubierta del servicio y garantías aplicables: Una vez culminado el proceso de solución del problema técnico, y lo recomendado o gestionado no ha resuelto la situación, el suscriptor deberá comunicarse con el Centro de Servicio al Cliente de DIRECTV disponible los siete (7) días a la semana, de 8:00 am a 9:00 pm, en: (787) 776-5252, durante el periodo de vigencia del plan.

Detalles del plan: Lo antes mencionado es acordado entre DIRECTV Puerto Rico, Ltd. y el suscriptor. El mismo pasará a ser parte del contrato de servicios suscrito entre DIRECTV y el suscriptor. DIRECTV podrá modificar la cubierta y costos según entienda necesario.

© 2025 Propiedad intelectual de DIRECTV. Todos los derechos reservados. DIRECTV y su logotipo son marcas comerciales de DIRECTV.

DIRECTV PUERTO RICO SERVICIOS ADICIONALES

TARIFA DE MANTENIMIENTO DE DIRECTV PUERTO RICO

Tarifa de Mantenimiento incluye: (Costo: $2.00 mensual)

- *Solo disponible para clientes residenciales en TERRITORIO DE PUERTO RICO.*
- *Reparación y la visita de asistencia técnica debido a un fallo mecánico, instalación defectuosa, avería eléctrica del sistema de DIRECTV y deterioro normal por uso. Todo suscriptor debe culminar el proceso de solución de problema técnico, "troubleshooting", llamando a nuestro Departamento de Servicio al Cliente, antes de solicitar asistencia técnica. (Costo regular por servicio técnico sin Tarifa de Mantenimiento: $49 dólares).*
- *Reemplazos de equipo por robo y extravío, incendio y eventos de fuerza mayor libre de costo para todos los equipos disponibles en la cuenta, hasta un máximo de 4 equipos por cuenta por año calendario. (Costo de reemplazo sin Tarifa de Mantenimiento $49 por servicio técnico).*
- *Instalación y equipo nuevo tendrá garantía de 90 días a partir de la fecha de instalación. La asistencia técnica tendrá una garantía de 30 días a partir de la visita. Equipos adquiridos luego de la instalación inicial (mirrors) tendrán una garantía de 90 días y la visita técnica tendrá una garantía de 30 días, a partir de la visita de instalación. (Costo de reemplazo sin Tarifa de Mantenimiento (cada uno): HD: $49; HD-DVR: $49; Smart Card: $49).*
- *Control remoto: reemplazo libre costo hasta 4 equipos por año calendario Costo regular sin Tarifa de Mantenimiento se cobra la Control remoto: $8.99 c/u;*
    - *Éstos deben ser recogidos por el cliente en nuestro Almacén en Trujillo Alto de lunes a viernes en horario de 8:00 am – 11:00 am y de 1:30 pm - 3:30 pm. No aplica días feriados.*
    - *Cliente puede optar por servicio de entrega a su hogar por un costo de $6.50 por envío*

Tarifa de Mantenimiento no incluye:

- *Relocalización de cajas dentro de la propiedad y fuera (mudanza). Costo $49 c/u.*
- *El reemplazo de sistemas mal utilizados, daños fortuitos o incidentales, actos intencionales, criminales, abuso, uso erróneo, introducción de objetos extraños en el producto, modificaciones o alteraciones no autorizadas, falta de seguir las instrucciones del fabricante, vandalismo, piezas o accesorios perdidos y mantenimiento preventivo. Reemplazo tendrá un costo de $49 c/u.*

Términos y condiciones de la cubierta:

- *El plan adquirido conlleva un compromiso inicial por 12 meses y puede ser cancelado en cualquier momento. Aplicará un cargo de $10 dólares por cancelación previa al cumplimiento del compromiso inicial de 12 meses. Una vez concluidos los primeros 12 meses, el plan continua mes a mes y será facturado al método de pago en nuestros archivos.*
- *Se entiende como equipo: la caja receptora HD, HD-DVR, "smart card" y control remoto. Serán reemplazados solamente aquellos equipos reclamados y cubiertos por el Tarifa de Mantenimiento.*
- *Los cargos del plan se incluirán mensualmente en la factura del suscriptor. La cuenta del suscriptor debe mantenerse activa y sin balance pendiente para poder hacer uso del Tarifa de Mantenimiento. Cualquier otro cargo por concepto de servicio no incluido en la Tarifa de Mantenimiento será incluido en la factura mensual.*
- *Los términos y condiciones de la Tarifa de Mantenimiento están sujetos a cambios en cualquier momento por DIRECTV.*

Cancelación: Para solicitar la cancelación de este servicio puede hacerlo por:

- *MiDirectv accediendo a www.directvpr.com/midrectv*
- *Correo electrónico: servicio@directvpr.com*
- *Llamando a Servicio al Cliente: 787-776-5252*
- *Correo Postal: DIRECTV P.O. BOX 71413, San Juan, Puerto Rico, 00936-8513 Attn: Servicio al Cliente*

Para solicitar cubierta del servicio y garantías aplicables: Una vez culminado el proceso de solución del problema técnico, y lo recomendado o gestionado no ha resuelto la situación, el suscriptor deberá comunicarse con el Centro de Servicio al Cliente de DIRECTV disponible los siete (7) días a la semana, de 8:00 am a 9:00 pm, en: (787) 776-5252, durante el periodo de vigencia del plan.

Detalles del plan: Lo antes mencionado es acordado entre DIRECTV Puerto Rico, Ltd. y el suscriptor. El mismo pasará a ser parte del contrato de servicios suscrito entre DIRECTV y el suscriptor. DIRECTV podrá modificar la cubierta y costos según entienda necesario.

© 2025 Propiedad intelectual de DIRECTV. Todos los derechos reservados. DIRECTV y su logotipo son marcas comerciales de DIRECTV.