

DIRECTV PUERTO RICO TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Términos y condiciones generales

Rev. 4.2024

DIRECTV PUERTO RICO LTD.



Contenido

- Términos y condiciones del servicio para clientes residenciales en **TERRITORIO DE PUERTO RICO** [\[PÁGINA 2 A 6\]](#)
- Términos y condiciones para **Autorización de Pago Automático y Almacenamiento de método de pago** [\[PÁGINA 6 A 7\]](#)



DIRECTV PUERTO RICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES ACUERDO DE SERVICIO PARA CLIENTES RESIDENCIALES EN TERRITORIO DE PUERTO RICO EFECTIVO A LA FECHA DE 31 DE OCTUBRE DE 2020 HASTA SU REEMPLAZO

Gracias por escoger DIRECTV™ como su servicio de programación paga. Esta es su copia del Contrato de Cliente entre DIRECTV Puerto Rico, LTD. (Denominado de ahora en adelante DTV), su suplidor de programación, y usted como suscriptor de DIRECTV. Por favor mantenga este documento en sus archivos.

Definiciones:

Según aparecen utilizados en este Contrato, "DIRECTV™", "DIRECTV", "DTV" significa DIRECTV Puerto Rico; "Suscriptor, "Cliente" " significa el cliente de DIRECTV.; "Cargos y tarifas aplicables" significan los cargos y tarifas identificados más adelante en este documento; "Tarjeta de acceso" o "Tarjeta Inteligente" significa la tarjeta de acceso condicional que se inserta en la Unidad Receptora IRD® y que se utiliza en la recepción de servicios de programación; "IRD" significa Decodificador Receptor Receptora, IRDs o Receptor decodificador Integrado; "Equipo IRD" significa el equipo (por ejemplo, Unidad Receptora IRD/IRD, Tarjeta de Acceso, y unidad de control remoto infrarrojo) utilizado para recibir programación de DIRECTV™. Para propósitos de este contrato el equipo IRD no incluye la Antena Receptora; "LNB" significa amplificador de sonido; "Servicio(s) o servicio(s)" significa el servicio de programación de DIRECTV, pero no se limita a, servicios de "Pague por Ver" y cualquier otro servicio que le proveamos de tiempo en tiempo.

1. Acuerdo con los Términos y Condiciones:

El suscriptor acuerda pagar las cantidades facturadas por DIRECTV por concepto de servicios de programación y tarifas, impuestos y cargos relacionados. **El recibo de los servicios por el suscriptor constituye la aceptación por parte del mismo y el consentimiento a todos los términos y condiciones de este Contrato.** DIRECTV se reserva el derecho de cambiar los términos y condiciones de este Contrato, incluyendo las tarifas y cargos aplicables. Cambios podrán ser notificados a discreción de DIRECTV. Sin embargo, si un cambio no es aceptable para el suscriptor, éste podrá cancelar el servicio. De no cancelar el servicio, la continua aceptación de cualquier servicio será considerada como consentimiento a dicho cambio. Además, los términos y condiciones individuales en este Contrato, sean o no modificados, sobrevivirán la cancelación del servicio.

2. Procedimiento de Facturación, Pagos y Cargos por Pagos Tardíos:

Facturación ocurrirá mensualmente por servicios de programación y/o cualquier otro servicio pedido y recibido y/o cualquier tarifa, impuestos y cargos relacionados. Las opciones de pago de DIRECTV son (1) Cargo de débito directo pre-autorizado de una cuenta de cheques o ahorros (2) Cargo de crédito pre-autorizado a una tarjeta de crédito reconocida o (3) recibir una factura.

El suscriptor puede o no escoger el ciclo de facturación según la preferencia, si disponible y/o aplicable. Los cargos serán procesados inmediatamente después de la fecha de cierre al igual que los procesos electrónicos (débito directo / tarjetas de crédito) y el envío de facturación. Independientemente del método de pago escogido, si por cualquier razón DIRECTV no puede procesar pagos en o antes del próximo ciclo de facturación y/o el suscriptor falle en su obligación u obligaciones de cualquier naturaleza con nosotros, DIRECTV se reserva el derecho a desactivar su servicio al vencer cualquier período de gracia para el pago de la la(s) cantidad(es) adeudada(s). Pagos parciales serán aplicados a las cantidades vencidas más antiguas. DIRECTV podrá cobrar cargos administrativos por pago tardío hasta tanto la totalidad del balance, incluyendo cargos administrativos por pago tardío acumulados, sean pagados en su totalidad.

3. Tiempo de aplicación de pagos según método seleccionado:

- **Inmediato:** Pago Automático, Online, Línea automatizada de pagos 787-776-5252 y a través de llamada con agente en vivo.
- **1 – 2 Días laborables:** Estaciones de pago y cualquier plataforma bancaria.
- **2 – 3 Días laborables:** Pagos recibidos por correo regular serán aplicados de 2 a 3 días laborables a partir del recibo del pago en oficina.

4. Servicios sujeto a pago:

- Tarifas iniciales, las cuales no son reembolsables después de la instalación.
- Todo servicio de suscripción a DIRECTV, programación de Pay-Per-View y otros servicios que el suscriptor y/u otra persona que utilice el sistema IRD del suscriptor, con o sin permiso, solicite o consuma durante la vigencia de la suscripción.
- Cargos administrativos (por ejemplo, Cargos Administrativos por Pago Tardío, Cargos por Reactivación) y cualquier otro cargo según previsto en este Contrato o en cualquier ley aplicable.
- Todos los impuestos, contribuciones, tarifas, patentes y demás cargos que pueda imponer ahora o en el futuro cualquier gobierno ya sea el Estado Libre Asociado de Puerto Rico o cualquiera de sus municipios, agencias, corporaciones o instrumentalidades.
- Suscripciones mensuales (no son reembolsables).

5. Preguntas del suscriptor relacionados a la facturación:

Preguntas y/o información adicional o pedidos especiales pueden ser obtenidos al contactar el Centro de Servicio al Cliente de DIRECTV a través del teléfono: 787- 776-5252, y/o por correo electrónico a servicio@directvpr.com.

6. Para cerrar su cuenta:

Suscriptor podrá desactivar o modificar los servicios que recibe o cancelar la cuenta, notificando por escrito al Centro de Servicio al Cliente de DIRECTV. La notificación será efectiva al ser recibida en DIRECTV. A pesar de la cancelación de los servicios, toda cantidad adeudada y acumulada a la fecha de cancelación será pagadera inmediatamente incluyendo, pero no limitado a, cargos, impuestos y /o penalidades impuestas por cancelación temprana de contrato. DIRECTV cargará los montos de acuerdo con el método de pago escogido.

Cargos Administrativos por Pago Tardío y/o otros cargos continuarán acumulando, según permita la ley, si las cantidades adeudadas no están pagas en su totalidad. **Suscriptor entiende y acepta que, de no satisfacer el balance adeudado, DIRECTV podrá notificar a las correspondientes agencias de información de crédito de la delincuencia en pagos y de las cantidades sin pagar por el suscriptor, incluyendo todos los cargos aplicables.**

DIRECTV podrá descontar de su cuenta cualquier depósito si alguno fue hecho, por balances sin pagar, a la entera discreción de DIRECTV. No se otorgará un nuevo contrato de servicio a un cliente que tenga pendiente un balance adeudado a DIRECTV.

7. Tarifas y cargos:

Suscriptor entiende y acuerda que DIRECTV no extiende crédito y que cualquier tarifa o cargo por concepto de pagos tardíos, pagos devueltos y reactivación no son cargos por concepto de intereses. Dichos cargos están razonablemente relacionados al gasto en efecto incurrido o en el que se incurrirá para recobrar pagos tardíos o no satisfechos. En caso de pago tardío o de falta de pago de cualquier servicio de programación ordenado o de cualquiera cargo aquí descrito, DIRECTV podrá informar de dicho pago tardío o falta de pago a las agencias de información sobre crédito ("credit reporting agencies") correspondientes.

Además de las cantidades adeudadas por concepto de servicios de programación de DIRECTV, suscriptor acuerda pagar los cargos que aparecen a continuación, si aplicables:

Cargo por reemplazo de Unidad Receptora IRD:

Equipo comprado bajo garantía será reemplazado siempre y cuando el mismo no revela alteraciones y/o modificaciones no autorizadas. Suscriptor será responsable de cualquier reparación y/o cargos por reemplazo de equipo comprado que no cumpla con el criterio establecido anteriormente. Pérdida, robo, alteraciones y/o modificaciones sin autorización y/o daños no relacionados con un defecto de fabricación del equipo IRD, son la entera responsabilidad de suscriptor al igual que los cargos relacionados a reparar y/o reemplazar dichas unidades. Servicio de entrega puede estar disponible y los cargos relacionados a este servicio son entera responsabilidad del suscriptor.

Cargo por reemplazo de tarjeta de acceso:

Tarjetas de acceso bajo garantía serán reemplazadas siempre y cuando las mismas no revelen alteraciones y/o modificaciones no autorizadas. Suscriptor será responsable de cualquier reparación y/o cargos por reemplazo de tarjetas de acceso que no cumplan con el criterio establecido anteriormente. Pérdida, robo, alteraciones y/o modificaciones sin autorización y/o daños no relacionados con un defecto de fabricación del equipo IRD, son la entera responsabilidad de suscriptor al igual que los cargos relacionados a reparar y/o reemplazar dichas unidades. Servicio de entrega puede estar disponible y los cargos relacionados a este servicio son entera responsabilidad del suscriptor. Las tarjetas de acceso no son transferibles.

Cargo Administrativo por Pago Tardío:

Pagos tardíos estarán sujetos a Cargos Administrativos por Pago Tardío los cuales podrán ser revisados de tiempo en tiempo a la sola discreción de DIRECTV.

Depósito:

Servicio desconectado por falta de pago, pagos que no hayan llegado a tiempo y/o cualquier otra razón, además de pagar la cantidad adeudada, DIRECTV le podrá requerir un depósito antes de reactivar su servicio de programación. Cantidades recibidas como depósitos no ganarán ni acumularán intereses. Depósitos podrán ser o no devueltos a la sola discreción de DIRECTV.

Orden de Pague-Par-Ver (Pay-per-view):

Los Pague-Par-Ver pueden ser ordenados utilizando su control remoto o a través de una llamada telefónica al Centro de Servicio al Cliente de DIRECTV. Para utilizar la opción de ordenar por control remoto la unidad receptora IRD debe estar conectada a la línea telefónica. La opción de llamar por teléfono al Centro de Servicio al Cliente de DIRECTV conlleva un cargo administrativo adicional.

Cargo por reactivación:

Un Cargo por Reactivación puede ser cargado si una reactivación es solicitada luego de una desconexión de servicio debido a la falta de pago de cantidades vencidas (ver Sección 2 arriba). Si la programación es desconectado a pedido del suscriptor y el mismo es reactivado, DIRECTV se reserva el derecho a cargar, y el suscriptor acuerda, un Cargo por reactivación y/o cualquier otro cargo al monto que DIRECTV determine al momento de la reactivación.

Cobro pago CSR: Todo pago realizado a través de llamada con agente en vivo tendrá un cargo de \$5 dólares pagaderos al momento de efectuar la llamada.

Cargo por Devolución de Pago: Un Cargo por Devolución de Pago y/o cualquier otro cargo al monto que DIRECTV determine será cargado, y el suscriptor acuerda pagar, inmediatamente a la notificación bancaria de falta de fondos

8. Cambios en Servicios de Programación y Tarifas:

DIRECTV™ se reserva el derecho de cambiar, en cualquier momento, los paquetes de programación, u otros servicios, así como nuestros precios o tarifas. DIRECTV podrá re arreglar, eliminar, añadir, o cambiar el servicio que se provee según nuestros paquetes de programación. De realizar cualquier cambio de paquete de programación, precios o tarifas que se encuentren bajo nuestro control, DIRECTV notificará del cambio y su fecha de efectividad. En la mayoría de los casos el servicio de programación podrá ser cancelada en su totalidad o en parte si el cambio no es aceptable al suscriptor. Su recibo de cualquier servicio de programación de DIRECTV™ después de la fecha de efectividad del cambio será considerado aceptación de dicho cambio, y suscriptor continuará siendo responsable el pago. Cancelación temprana podría estar sujeto a penalidades cargadas directamente a su cuenta.

9. Renovación de Servicio:

Los servicios de programación de DIRECTV™ serán renovables automáticamente y periódicamente (por ejemplo, pagos hechos mensual o anualmente) a menos que se reciba una comunicación por escrito y/o directo al Centro de Servicio al Cliente de DIRECTV para cancelar dichos servicios.

10. Prestación de Servicios:

El suscriptor reconoce y acepta que puede haber interrupciones en el servicio debido a razones que se encuentran fuera del control de DIRECTV. DIRECTV no se hace responsable de ninguna de las interrupciones en el servicio que estén fuera de su control, incluyendo, pero sin limitarse a, actos de Dios, condiciones climáticas, fallos eléctricos y cualesquiera otras causas. El suscriptor reconoce y acepta que no tiene relación directa de privación con ningún proveedor de servicio de programación y que no tiene derecho contractual contra ningún proveedor.

11. Responsabilidad del Suscriptor por el Equipo y Contenido de la Programación:

El suscriptor es responsable de cualquier daño incidental o resultante que esté relacionado con el equipo IRD. Además, es responsabilidad del suscriptor, imponer las restricciones de observación que procedan ya sea al propio suscriptor y/o miembros de la familia de éste y/o a invitados de éste. DIRECTV no se hace responsable frente a persona alguna por daños alegados que se basen en el contenido de cualquier programación u otros servicios provistos. .

12. Tarjetas de Acceso IRD:

La alteración y/o modificación a la Tarjeta de Acceso podrá resultar en y estar sujeta a acción legal.

13. Responsabilidad por Uso no Autorizado:

Equipo IRD robado o removido de sus predios sin autorización, deberá ser notificado Centro de Servicio al Cliente de DIRECTV, a más tardar tres (3) días después de dicha remoción. Suscriptor podrá ser responsable a DIRECTV por uso no autorizado de su sistema IRD. Suscriptor no será responsable por uso no autorizado después de haber sido notificado según se especifica.

14. Visualización en privado: "Private Viewing"

DIRECTV ofrece programación y otros servicios para uso privado y disfrute en el hogar solamente. Suscriptor acuerda que la programación no será vista en áreas abiertas al público. Suscriptor también acuerda que los servicios de programación no podrán ser retransmitidos, transmitidos o exhibidos, ni se cobrará admisión por verlos.

15. Disponibilidad de programación - Períodos de bloqueo – Pautas comerciales:

Toda programación transmitida por DIRECTV, incluyendo ciertos servicios de Suscripción, eventos deportivos y/o servicios de transmisión en red, podrán ser bloqueados del área local de recepción. Burlar y/o eludir y/o intención de eludir cualquiera de estos bloqueos, estará sujeto a acción legal por parte de DTV o por los dueños de dicha propiedad intelectual. El cliente entiende y acepta que la programación de DIRECTV Puerto Rico pudiera contener pautas comerciales y material promocional de compañías afiliadas no diseñadas o aplicables al servicio y los productos de DIRECTV en Puerto Rico y que esto no implica directa o indirectamente una obligación de parte de DIRECTV Puerto Rico de conceder dichas ofertas o productos en Puerto Rico.

16. Cesión de cuenta:

DIRECTV podrá vender, ceder o traspasar su cuenta a un tercero sin notificación.

17. Prohibición de traspaso de Equipo IRD/Servicio de Programación de DIRECTV:

En ninguna circunstancia podrá el suscriptor vender, arrendar o de otra manera traspasar la posesión del equipo IRD bajo el nombre, seguro social y dirección de éste. Suscriptor acuerda no relocalizar el receptor IRD y la tarjeta de acceso sin previa autorización ni a utilizarlo en otra dirección aparte de la autorizada. El equipo IRD puede ser vendido o transferido a otro suscriptor potencial sólo, y sólo con, notificación y documentación propia llena por el suscriptor y, sólo y sólo si, DIRECTV ha aprobado dicha venta o transferencia. DIRECTV se reserva el derecho absoluto de aprobar o denegar tales ventas o transferencias según estime necesario. Nuevos suscriptores asumirán los costos de desinstalación y reinstalación y/o cualquier otro costo/s incurridos por DIRECTV para restablecer el servicio de programación.

18. Ley aplicable:

Los términos y condiciones en este Contrato incluyendo todos los asuntos relativos a su validez, interpretación, ejecución y efectividad estarán regidos por las leyes aplicables del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Estos términos y condiciones están sujetos a enmienda, modificación o terminación si así lo requieren dichas leyes o reglamentos.

19. Cláusula de Separabilidad:

Si cualquier disposición de este Contrato es declarada nula o en conflicto con cualquier ley o reglamento, dicha disposición será eliminada o modificada, sin que se afecte la validez de las otras disposiciones de este Contrato.

20. Notificación:

La notificación al suscriptor será considerada efectuada cuatro (4) días después de haber sido depositada en el correo general y dirigida a la última dirección conocida y/o entregada a la mano al lugar de residencia. DIRECTV se reserva el derecho de notificar electrónicamente o por teléfono y dicha notificación será considerada hecha inmediatamente al procesar la misma. La notificación a DIRECTV será considerada hecha al ser recibida por nosotros en las Oficinas Corporativas de DIRECTV y/o al Centro de Servicio al Cliente de DIRECTV.

21. Programación que requiere conexión telefónica:

DIRECTV podrá requerir que la(s) Unidad(es) Receptora(s) IRD estén directa y continuamente conectadas a una línea telefónica como condición para proveer ciertos servicios. Si la(s) Unidad(es) Receptora(s) IRD no está(n) conectada(s), o si la(s) Unidad(es) Receptora(s) IRD no están conectadas en dicha forma, o si las unidades están conectadas a una línea telefónica que no sean las identificadas, o si la línea telefónica no está operando de acuerdo con los requisitos de DIRECTV, DIRECTV podrá a su discreción, desactivar dicho servicio. Si dichos servicios son desactivados, el suscriptor continuará siendo responsable por el pago de balances adeudados por concepto de dichos servicios los cuales estén acumulados a la fecha de la desactivación. La información relacionada con ciertos servicios de programación se transmite por medio de línea telefónica.

22. Nivel de servicio mínimo:

Como condición para proveer ciertos servicios de programación, incluyendo pero sin limitarse a, Pague-Par-Ver, programación a la carta o cualquier evento especial, DIRECTV podrá requerir la compra y mantenimiento de un nivel mínimo de programación.

23. Información de Contacto:

El suscriptor acuerda proveer información de contacto correcta y actualizada, mantener y actualizar con prontitud cualquier cambio realizado a su información de contacto. Con respecto a los números de teléfono de contacto, incluyendo teléfonos móviles, que usted o un usuario autorizado decida incluir en su cuenta, usted o el usuario autorizado ofrece consentimiento y acepta recibir llamadas informativas y de negocio sobre su servicio de DIRECTV a dichos números de contacto provistos, incluyendo llamadas de cobro. El suscriptor entiende y acepta que estas llamadas pudieran ser mensajes pregrabados o discado automatizados. En adición, usted entiende y acepta que DIRECTV pudiese enviar mensajes de texto sobre servicios no relacionados a mercadeo o mensajes informativos relacionados a su cuenta a los números de teléfono celular provistos en su cuenta. Cargos por mensajes o uso de datos por parte de su proveedor podrían aplicar, pero en algunos de estos servicios usted puede desactivar tales notificaciones enviando un código de "stop" como respuesta a este servicio o programa (visite directvpr.com para más información).

Términos y Condiciones para Pago Automático

Acuerdo entre las partes. En esta autorización de Pago Automático (como se define a continuación), las palabras "DIRECTV PUERTO RICO, LTD.", "Nosotros" y "Nuestro" se refieren a DIRECTV PUERTO RICO, LTD. y sus empresas afiliadas, y las palabras "Usted" y "Su" se refieren a la persona que proporciona o tiene la autoridad para proveer la información del Método de Pago (como se define a continuación) y cualquier otra persona que esté autorizada a realizar compras con Nosotros para que se carguen al Método de Pago.

Autorización para Pago Automático. Al firmar manualmente, marcar la casilla o hacer clic en el botón junto al enlace para esta autorización de Pago Automático durante Su transacción con Nosotros hoy como Su firma electrónica, Usted nos autoriza a cargar automáticamente al Método de Pago el monto de Su factura mensual adeudada cada mes en la fecha

indicada en la factura, incluidos los cargos por pago atrasado (esta "autorización de Pago automático"). Tenga en cuenta que sus facturas mensuales sujetas a esta autorización de pago automático incluyen su factura final si su cuenta de DIRECTV PUERTO RICO, LTD. se cancela o cancela, y los montos de su factura final también pueden incluir, sin limitación (1) cualquier cargo por cancelación anticipada aplicable u otros cargos de cancelación y equipo no-reembolsables y (2) cualquier monto pendiente en virtud de cualquier acuerdo de pago a plazos por servicio aplicable asociados a su cuenta de DIRECTV PUERTO RICO, LTD. que vencen al cancelar un servicio o la cuenta de DIRECTV PUERTO RICO, LTD. Cerrar, cancelar o cancelar un servicio o su cuenta de DIRECTV PUERTO RICO, LTD. no cancela ni cancela esta autorización de pago automático para la factura mensual restante en su cuenta de DIRECTV PUERTO RICO, LTD.

Si se rechaza un cargo al Método de Pago, incluso por fondos insuficientes, podemos volver a enviar el cargo hasta la cantidad de veces permitida por las reglas de la red, y también nos reservamos el derecho de emprender acciones de cobros adicionales, incluidos la imposición de costos y tarifas en la medida permitida por la ley.

Método de Pago. "Método de Pago" hace referencia a la cuenta bancaria, tarjeta de crédito, tarjeta de débito u otra información del método de pago (1) que nos proporcionó durante Su transacción hoy (incluso escaneando un cheque anulado) para los fines de esta autorización de Pago automático o (2) Usted anteriormente nos había proporcionado a Nosotros (un "Método de Pago almacenado") que usted designó hoy para que se le cobre bajo esta autorización de pago automático.

Información del Método de Pago provista Hoy. Si nos proporcionó información sobre el método de pago hoy, nos autoriza a almacenar esa información de pago, incluso para los fines de esta autorización de pago automático. Usted certifica que es el propietario o tiene autorización para usar cualquier información de método de pago que proporcionó hoy, y que está autorizado y tiene autoridad para autorizarnos a realizar cargos y permitirnos almacenar la información de método de pago que proporcionó.

Usted acepta mantener actualizada la información sobre el método de pago que proporcionó hoy. Puede actualizar (por ejemplo, darnos una nueva fecha de vencimiento de la tarjeta) o cambiar (por ejemplo, darnos una nueva cuenta bancaria o números de cuenta de la tarjeta) cualquier información de método de pago que haya proporcionado hoy al iniciar sesión en su cuenta en línea con DIRECTV PUERTO RICO, LTD. o llamar al servicio de atención al cliente al número proporcionado en Su factura, cuya información actualizada o modificada se convertirá en el Método de Pago para esta autorización de Pago Automático. Usted reconoce que podemos obtener información actualizada o modificada con respecto a cualquier información de método de pago que proporcionó hoy de Su institución financiera (un "Servicio de actualización") y que dicha información de pago actualizada o modificada también se convertirá en el Método de Pago para esta autorización de Pago Automático.

Revocación. Esta autorización de Pago Automático y el servicio de Pago Automático permanecerán vigentes hasta que usted, su institución financiera o DIRECTV PUERTO RICO, LTD. los revoquen. Puede revocar esta autorización de Pago Automático iniciando sesión en Su cuenta en línea con DIRECTV PUERTO RICO, LTD. o llamando al número de atención al cliente que se proporciona en Su factura, la revocación entrará en vigencia cuando DIRECTV PUERTO RICO, LTD. tenga una oportunidad razonable de actuar antes de que se procese un pago. Si revoca esta autorización de Pago Automático, o DIRECTV PUERTO RICO, LTD. o su institución financiera no pueden procesar su pago automático, usted sigue siendo responsable de pagar sus pagos mensuales y cualquier monto adeudado al finalizar el servicio o su cuenta de DIRECTV PUERTO RICO, LTD., incluso mediante pagos mensuales mediante cheque u otro método de pago en o antes de la fecha de vencimiento de cada factura.