



Condiciones Generales

1.- Contrato de Servicio ("CDS")

a) El servicio de televisión satelital directa al hogar "DIRECTV" (en adelante el "Servicio"), será prestado dentro de la República Oriental del Uruguay por DIRECTV de Uruguay Ltda. (en adelante "DTVU") el cual cuenta con la autorización concedida por el Poder Ejecutivo para actuar como "Empresa Comercializadora" del servicio DIRECTV, con domicilio en Luis Alberto de Herrera 1248 (WTC - Torre 2/ piso 22) de Montevideo.

b) El presente Contrato de Servicios (en adelante, el "CDS") se perfeccionará en el momento en que se cumplan las siguientes condiciones suspensivas: (i) DTVU verifique, a su sola discreción y sin responsabilidad alguna de su parte para el caso de que dicha determinación sea negativa o se demore por cualquier circunstancia, la existencia de factibilidades técnicas que permitan la recepción del Servicio en condiciones normales, (la que resultará de, entre otros aspectos, la ubicación geográfica, orientación y disposición edilicia del domicilio de instalación); y (ii) DTVU constatare que el suscriptor (eventual cliente), no registra deudas anteriores con DTVU en situación de mora. El cumplimiento de las condiciones suspensivas anteriores se tendrá por operado con la activación del Servicio en el domicilio del Cliente. El presente CDS no implica garantía de ninguna índole sobre los aspectos anteriores. DTVU deslinda cualquier tipo de responsabilidad en caso que circunstancias de ubicación geográfica, técnicas, físicas, legales y/o circunstancias de cualquier otra índole pudieran impedir o dificultar la activación y/o prestación del Servicio. De ocurrir este supuesto, DTVU reintegrará al suscriptor, por sí o por intermedio de la persona que éste designe, el importe abonado al momento de suscribir el CDS, sin efectuar deducción alguna.

c) En los casos en los cuales el Servicio hubiera sido contratado por alguno de los medios previstos por el artículo 16 de la Ley 17.250 de Relaciones de Consumo, esto es fuera del local empresarial, por medio postal, telefónico, televisivo, informático o similar, el Cliente tendrá derecho a rescindir o resolver de pleno derecho el contrato. El Cliente podrá ejercer tal derecho dentro de los cinco días hábiles contados desde la formalización del contrato o de la instalación del servicio, a su sola opción, sin responsabilidad alguna de su parte. La opción por la rescisión o resolución deberá ser comunicada a DTVU por cualquier medio fehaciente.

2.- Servicio

a) Se entiende por Servicio a los efectos del presente Contrato únicamente la puesta a disposición de la señal de DIRECTV en la dirección informada por el Cliente. Se deja constancia que ningún otro servicio (a modo de ejemplo instalación, desinstalación, reinstalación, cambio de locación de canaleras, instalación de canaleras adicionales, servicio técnico en general, etc.) forma parte del Servicio.

b) El Servicio se regirá por lo establecido en el presente CDS, las modificaciones que en el futuro pudiera adoptar DTVU, y las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

c) Las señales y programación que componen el Servicio incluirán el Servicio Básico, los paquetes de programación Premium y los Eventos Pagos. Se entiende por Servicio Básico, el conjunto de señales mínimas que el Cliente deberá suscribir para recibir el Servicio; por paquetes de programación Premium, el conjunto de señales que se solicita en forma adicional al Servicio Básico e implica un pago adicional por parte del Cliente; y por Evento Pago, el programa, show o evento que no integra el Servicio Básico ni los Canales Premium e implica por parte del Cliente un pago adicional que se corresponde con el programa solicitado. La conformación y diseño de los paquetes de programación del Servicio estarán a cargo exclusivamente de DTVU.

d) Para baja de cualquier paquete Premium o adicional, el cliente deberá dar aviso en forma escrita o cualquier otra forma fehaciente y con un período no menor a los cuarenta y cinco (45) días de preaviso.

e) No son esenciales a este CDS las condiciones que rigen la prestación del Servicio y los paquetes de programación, y otras características similares, las que variarán de tiempo en tiempo, conforme a los acuerdos que se realicen o puedan realizarse con los proveedores de contenido, el avance tecnológico, y otras circunstancias. El Cliente reconoce y acepta que, en todos los casos, los canales que integran cada grilla, estarán sujetos a eventuales interrupciones de transmisión debido a restricciones del respectivo programador. En ese contexto, DTVU no tendrá responsabilidad alguna en caso de cortes en la transmisión de cualquiera y/o todas las señales en virtud de que dicha señal tenga estipulado en su transmisión que parte de su programación no sea accesible para algunos países. También pueden variar de tiempo en tiempo, los precios, cargos, sistema de facturación y de

pago, los cuales sin embargo el Cliente podrá rechazar en caso de que solicite la cesación de su servicio dentro de los treinta (30) días de la fecha en la que recibió la factura o notificación con los nuevos precios, cargos, sistema de facturación, y/o de pago.

f) El Cliente reconoce y acepta que la calidad de la prestación del Servicio se halla en algunas oportunidades sujeta a cuestiones fuera del alcance de DTVU, como por ejemplo, factores climáticos o facilidades de transmisión. En caso de detectar algún tipo de falla o deficiencia en el Servicio, el Cliente se compromete a notificar en el plazo más breve posible, teniendo en cuenta que la normalización del Servicio puede demorarse.

g) Como producto de alta tecnología (y con el agregado propio de las características técnicas de las tecnologías inalámbricas) es esencial a la definición del objeto contratado, la comprensión y aceptación por el Cliente de que el Servicio puede estar temporalmente afectado por fenómenos atmosféricos, y/u otras condiciones naturales o artificiales que afecten las transmisiones, y puede ser interrumpido temporalmente debido a modificaciones o fallas de equipamiento, trabajos de ingeniería, reparaciones, y actividades similares necesarias para el correcto o mejor funcionamiento del Servicio, su ampliación, o por cualquier otro motivo. Esta definición del Servicio contratado es un aspecto esencial de este CDS y, en función de ello, DTVU no garantiza el servicio interrumpido ni podrá ser objeto de reclamos por daños, directos o indirectos de cualquier naturaleza, ni tampoco por el lucro cesante que eventualmente pudiera aparejar la interrupción del Servicio.

3.- Uso del Servicio

a) El Servicio será destinado únicamente para su uso en la dirección informada por el Cliente y deberá ser utilizado en el lugar donde el Equipo ha sido instalado, según los datos que surgen del presente CDS. En virtud de lo anterior, el Cliente deberá comunicar la nueva dirección en caso de mudanza. La transmisión, retransmisión o difusión total o parcial de cualquiera de los canales, películas o eventos, a través de pantallas gigantes de televisión, cines, bares, estadios, supermercados, shoppings centers, vía pública, etc. queda sujeta a la obtención por parte del Cliente de las autorizaciones y/o licencias por parte de los titulares de los derechos correspondientes. La falta de cumplimiento con tales recaudos, habilitará a DTVU a discontinuar el Servicio, sin tener derecho el Cliente a reclamar la devolución de las sumas abonadas en concepto de derecho de suscripción y abono mensual. Sin perjuicio de ello, DTVU podrá iniciar las acciones legales que correspondan a fin de resarcir el daño causado. Queda prohibido al Cliente el uso con fines comerciales de las imágenes, la marca o el logo de DIRECTV para atraer o promocionar servicios o productos, u ofrecer la programación o el Servicio al público en general.

b) El Cliente se compromete a utilizar el Servicio únicamente conforme las disposiciones legales reglamentarias y los manuales de uso vigentes, evitando un uso que pueda provocar daños o poner en peligro a DTVU, al Servicio, al Equipo, a la marca "DIRECTV", o a la imagen comercial y el prestigio que goza actualmente el Servicio, o a cualquier tercero. El Cliente asumirá todas las responsabilidades derivadas directa o indirectamente de su incumplimiento. Los programas o emisiones que se transmiten a través del Servicio están amparadas por las disposiciones de leyes de propiedad intelectual, estando prohibida su fijación y/o retransmisión por cualquier medio.

c) En caso de robo, hurto, deterioro total o parcial y/o pérdida del Equipo o de cualquiera de sus componentes, el Cliente se compromete a notificar tal circunstancia a DTVU, en forma escrita, no siendo responsable del uso del Servicio a partir del momento de la recepción por DTVU de dicha notificación.

d) Una nueva activación del Cliente, luego de una suspensión o interrupción del Servicio, implicará un nuevo Contrato de Servicios, que DTVU evaluará y eventualmente prestará de acuerdo a lo dispuesto en el presente CDS, y teniendo en cuenta los antecedentes que el suscriptor hubiera registrado como Cliente.

e) En caso de cancelación o desconexión provisoria o definitiva del Servicio, por cualquier causa que le fuere imputable al Cliente, este último se compromete a abonar el cargo de reconexión vigente al momento de su reimplementación, siempre y cuando DTVU decida favorablemente la solicitud de reconexión.

4.- Término

a) DTVU proporcionará el Servicio durante el plazo de doce (12) meses a contar de la fecha de su activación en el domicilio del Cliente, excepto que se produzcan algunas de las causales de rescisión anticipada del Servicio conforme lo previsto en el punto 9 del presente CDS. Vencido el plazo mencionado, el presente CDS continuará vigente en los términos y condiciones aquí previstos, hasta tanto DTVU o el Cliente, cualquiera sea, en cualquier momento y sin invocar causa alguna, comunique su voluntad de finalizar el presente CDS, en forma escrita o cualquier otra forma fehaciente y con un período no menor a los cuarenta y cinco (45) días de preaviso. En el caso del

Cliente, éste podrá comunicar su voluntad de finalizar este CDS mediante comunicación telefónica al Departamento de Gestiones Especiales al número 0800 3888. La rescisión del CDS operada en estos términos no dará derecho a ninguna de las partes a exigir el pago de indemnizaciones bajo este concepto.

5.- Precio del Servicio

a) El Cliente pagará el abono del Servicio, los cargos por Eventos Pagos y Paquetes de Programación Premium, y otros servicios que contrate o cargos en que incurra en los términos y condiciones establecidos en el presente CDS, o en los términos y condiciones que en el futuro DTVU pudiera establecer de acuerdo a los paquetes de programación ofrecida y que sean aceptados o consumidos por el Cliente.

b) La facturación estará compuesta por los siguientes rubros: (i) el derecho de suscripción/conexión al Servicio, (ii) el abono mensual de acuerdo al paquete de programación seleccionado por el suscriptor de la CDS, (iii) los eventos o películas comprados, (iv) otros consumos realizados.

c) Los cargos por el consumo del Servicio se facturarán por mes adelantado en las condiciones de comercialización y los mecanismos de ajustes de tarifas que en cada momento se encuentre vigente, así como el lanzamiento de eventuales promociones.

d) La compra de las películas o de los eventos pagos, se facturarán por compra realizada en cada caso en particular.

e) DTVU podrá establecer un límite de crédito a la cuenta de cada Cliente.

f) DTVU se reserva el derecho de modificar los paquetes de programación.

g) Los montos a pagar en cada caso serán los que surgen del formulario de Solicitud de Servicio que es parte integrante del presente Contrato. Dichos precios variarán dependiendo del paquete contratado y los valores aplicables al momento de facturación.

h) Se aclara que el Cliente podrá optar por el envío electrónico de su factura, en cuyo caso recibirá la misma sin costo alguno. En caso de no optar por esta vía de recepción, el envío tendrá costo, el cual será facturado el precio vigente en cada mes de facturación.

6.- Pago

a) Los pagos que el Cliente realice por la contratación y uso del Servicio, se efectivizarán mediante cualquiera de las siguientes modalidades de pago: en efectivo en los locales habilitados por DTVU, o mediante débito bancario, o por débito automático de tarjeta de crédito, paganza, pago telefónico, recargas prepago. DTVU, a su exclusivo criterio, se reserva el derecho de modificar de tiempo en tiempo las modalidades de pago mencionadas en el presente CDS, las que serán comunicadas en forma fehaciente al Cliente con un preaviso de 30 días.

7.- Mora

a) La mora se producirá por el mero vencimiento del plazo de pago, o por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del Cliente. El pago de los consumos del Servicio, que fuera efectivizado fuera de término incluirá un recargo por mora, calculado en función a los paquetes de programación y Eventos Pagos adquiridos desde la fecha en que se produjo la mora y hasta el día del efectivo pago, todo ello sin perjuicio del derecho de DTVU de proceder a la desconexión del Servicio. Dicho interés por mora será aplicado a la tasa máxima permitida por el Banco Central del Uruguay, efectivo mensual hasta la efectiva cancelación de la suma adeudada.

8.- Equipo

a) Para hacer uso del Servicio, el Cliente sólo utilizará el equipo provisto en comodato por DTVU (en adelante el "Equipo"). DTVU es y será el único propietario del Equipo.

b) El Equipo está compuesto por una serie de componentes que permiten la recepción del Servicio, tales como: decodificador, antena, LNB, tarjeta inteligente, cable RCA y/o HDMI y control remoto, y los accesorios que sean necesarios para acceder al Servicio, todo ello sin perjuicio que el Cliente hubiera solicitado la instalación de equipos decodificadores (IRD) adicionales para el mismo domicilio. El Equipo podrá prescindir de algunos de los componentes mencionados en caso que DTVU así lo estimase a su exclusivo criterio, siempre que las circunstancias de la instalación así lo permitan, y la prestación del Servicio no sea afectada.

c) La instalación del Equipo deberá ser realizada por personal de DTVU, o por la persona que ésta última designe a tal fin. La coordinación del plazo de instalación será efectuada según la demanda de instalaciones requeridas a DTVU o las empresas autorizadas a tales efectos. La recepción del Equipo y la firma del remito de conformidad, implica que el Equipo ha sido efectivamente instalado, y que el Servicio ha sido activado satisfactoriamente en el domicilio denunciado por el Cliente. DTVU no se hace responsable por los trabajos de instalación, mantenimiento, reparaciones o cualquier intervención sobre el Equipo, cuando se efectúe por personal no autorizado por DTVU.

- d) DTVU no se hace responsable por los trabajos de instalación, mantenimiento, reparaciones o cualquier intervención sobre el Equipo, cuando se efectúe por personal no autorizado por DTVU.
- e) El Cliente acepta en este acto, el acceso al domicilio de instalación al personal debidamente autorizado por DTVU, a efectos de realizar las instalaciones, inspecciones o mantenimiento del Servicio a conectar, o ya conectado.

9.- Cancelación o desconexión del Servicio

- a) DTVU tendrá derecho a cancelar el Servicio en cualquier momento, sin necesidad de expresión de causa, bastando para ello la notificación previa cursada con al menos treinta (30) días de anticipación, al domicilio constituido del Cliente en virtud del presente CDS.
- b) Asimismo, DTVU podrá desconectar el Servicio en cualquier momento en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones por parte del Cliente, notificándole al Cliente con un preaviso de diez (10) días.
- c) En cualquiera de los casos anteriores, el Cliente continuará obligado por el pago de los importes adeudados a DTVU, derivados directa o indirectamente de la prestación del Servicio, con más los recargos y gastos administrativos por mora hasta la fecha de su efectivo pago.
- d) En cualquiera de los casos anteriores, el Cliente acepta que serán de su cargo y responsabilidad todos los gastos, costos y tributos judiciales o extrajudiciales relacionados con la gestión de cobranza de los importes adeudados a DTVU.
- e) En todos los supuestos previstos anteriormente, el Cliente deberá hacer entrega del Equipo a la empresa recuperadora que lo contacte en nombre y/o representación de DTVU en el plazo y condiciones que ésta disponga. El Equipo será devuelto en las mismas condiciones operativas que fuera entregado al inicio de la prestación del Servicio, exceptuando el deterioro producido por el normal uso del Equipo. En caso de robo, hurto, deterioro parcial o total del Equipo y/o no devolución del mismo, cualquiera sea su causa, DTVU podrá reclamar al Cliente el valor de reposición del mismo, el cual fijará DTVU para cada caso concreto dependiendo de las circunstancias.
- f) Se informa al Cliente que una vez que existan tres (3) facturas impagas del Servicio, DTVU podrá, a su exclusivo criterio, optar por inscribir el incumplimiento generado por dicha falta de pago en la base de datos de incumplimientos de Equifax Uruguay - Clearing de Informes.

10.- Publicidad

El Cliente desde ya acepta y consiente el envío de información promocional y/o publicitaria de parte de DTVU durante la relación contractual con ésta, e incluso una vez finalizada la misma. Dicha información versará únicamente sobre productos y/o servicios ofrecidos por DTVU que ésta última considere que podría ser de su interés.

En caso de que el Cliente desee una vez culminada la relación contractual no recibir más este tipo de información, deberá informar a DTVU de su voluntad por un medio fehaciente.

Por el presente DTVU informa que los datos personales del Cliente serán tratados por DTVU en los términos informados en la política de privacidad disponible en <https://www.directv.com.uy/politica-de-privacidad-directv>. Por cualquier inquietud se pueden comunicarse al mail atcliente@directvla.com.uy.

11.- Comunicaciones

- a) DTVU pone a disposición del Cliente varias formas de comunicación para la realización de trámites y solicitudes, las cuales están disponibles a través de la página web, en el link que se detalla a continuación: <https://www.directv.com.uy/ayuda/home/contactenos.html>. Cualquier comunicación que el Cliente deba hacer relacionada con el Servicio, deberá realizarla por los medios de comunicación puestos a disposición por DTVU, según el canal de comunicación que corresponda en virtud de su tipo de Servicio, y tipo de comunicación en particular. El Cliente comprende que ante cualquier solicitud o comunicación serán requeridos los datos relacionados con el Servicio y el titular de la cuenta.
- b) Cualquier comunicación que DTVU realice al Cliente será realizada a través de los medios de contacto informados por el Cliente en el formulario de Solicitud de Servicio o aquellos utilizados previamente por el Cliente para contactarse con DTVU. El Cliente se compromete a notificar cualquier cambio en los datos de contacto proporcionados en la Solicitud de Servicio.

Firma del Cliente
Aclaración / CI N°

SOLICITUD DE COMODATO

El Cliente recibe en comodato de DTVU, la cantidad de Equipos contratados de exclusiva propiedad de DTVU, para ser Instalado en el domicilio denunciado en el presente CDS, y de esa forma, tener la posibilidad de recibir el Servicio, obligándose a no mudar o movilizar el Equipo a ningún otro lugar; ni siquiera dentro del mismo domicilio, salvo que previamente hubiese mediado acuerdo con DTVU y siempre que se sigan las indicaciones de éste último.

PRIMERA: El Cliente acepta y se compromete a utilizar el Equipo del modo prescripto en el CDS que forma parte integrante del presente, obligándose a no afectarlo a otro destino. El Cliente se obliga a cuidar el Equipo entregado en comodato con la diligencia de un buen padre de familia, y proveer a su guarda y conservación, responsabilizándose de todos los daños y perjuicios que pueda ocasionar a terceros, así como los daños causados al Equipo en forma culposa o dolosa. El incumplimiento de las obligaciones asumidas por el Cliente, facultará a DTVU a cancelar y/o desconectar el Servicio y a exigir el resarcimiento de los daños causados.

SEGUNDA: Si transcurridos quince (15) días desde la fecha de instalación del Equipo, el Cliente no hiciere reclamo alguno atendible respecto al estado de conservación y uso de la cosa entregada en comodato (el Equipo), se entenderá que el mismo se encuentra en perfectas condiciones, obligándose el Cliente a restituirlo en el mismo estado.

TERCERA: El Cliente autoriza a DTVU a realizar inspecciones al domicilio donde se instale el Equipo entregado bajo la presente solicitud toda vez que DTVU lo requiera y por medio de la persona que designe al efecto.

CUARTA: En caso de cancelación o desconexión del Servicio, el Cliente deberá hacer entrega del Equipo a DTVU en los domicilios detallados en el punto 9.d) del CDS, o en su defecto, efectivizar el pago de su valor de reposición, siendo aplicable a la presente cláusula, lo previsto en el punto 9.d) del CDS.

QUINTA: En caso que el Equipo sufriera algún tipo de deterioro causado por culpa, negligencia o uso indebido por parte del Cliente, serán a exclusivo cargo del Cliente todos los gastos que ocasione la reparación del mismo. En caso de robo, hurto, pérdida o deterioro total o parcial del Equipo dado en comodato, el Cliente deberá pagar el valor de reposición del mismo que se fija en la suma mencionada en el punto 9.d) del CDS.

SEXTA: Esta solicitud y los Equipos son intransferibles, quedando expresamente prohibida la cesión total o parcial de las obligaciones y derechos derivados de la misma.

SEPTIMA: En ningún supuesto y bajo ninguna circunstancia el Cliente podrá retener el Equipo, alguno de sus componentes, ni cualquier cosa o elemento de propiedad de DTVU que le hubiera sido entregado con motivo de la instalación del Equipo o la prestación del Servicio. El Cliente declara conocer y aceptar que el incumplimiento de restitución de los Equipos implica la comisión de un delito de apropiación indebida que trae aparejado sanciones de tipo penal.

En prueba de conformidad, el Cliente suscribe la presente.

Firma del Cliente

Aclaración / CI N°