



TERMINOS Y CONDICIONES

Migración Clientes a Prepago Plus Especial

1. Información General del Producto y Oferente

- **Producto:** Prepago Especial Plus es un servicio de televisión por recargas ofrecido por DIRECTV COLOMBIA LTDA., identificado con NIT 805006014, con domicilio en Autopista Norte # 103-60. Para consultas adicionales, los consumidores pueden comunicarse a través de los canales de atención indicados al final de este documento.
- **Vigencia de la Oferta:** Del 10 al 31 de junio de 2026, ambas fechas inclusive.
- **Cobertura:** Oferta válida para todo el territorio nacional de Colombia. No aplica para los departamentos de San Andrés Islas, Providencia y Santa Catalina.
- **Destinatarios:** Aplica únicamente para personas naturales, clientes actuales. No aplica para clientes nuevos. Aplica para personas con cédula de extranjería y/o pasaporte. No aplica para clientes corporativos ni para personas jurídicas identificadas con NIT. No aplica para el servicio de televisión satelital Pospago. La migración al nuevo producto aplica únicamente para los clientes quienes, en el periodo de 180 a 365 días previos al 5 de junio de 2026, no hubiesen realizado recarga de su plan prepago, contaron con el producto básico en status "OFF", los decodificadores en status " UP- En Suscriptor" y que adicionalmente no tuviera una oferta activa asociada bien sea a un premium a su plan básico.

2. Descripción del Servicio y Condiciones de Acceso

- El cliente contará dentro de su nuevo plan Prepago Especial Plus con una programación básica de 24 canales nacionales, DSPORTS, WIN+ Fútbol (SD o HD) y Universal o HBO.
- De los clientes potenciales que no contaban con alguno de los premium requeridos como WIN+ FÚTBOL, Universal o HBO dentro del plan actual antes de la migración, se determinó:

La activación del servicio WIN+ FUTBOL, se realizará en la calidad que permita los decodificadores adquiridos por el usuario.

En cuanto a los paquetes premium, al usuario se le pudo activar Universal o HBO como complemento de su paquete.

- Los "premiums" WIN+ Fútbol, Universal y HBO corresponden únicamente canales premium lineales, **no se tendrá acceso a las plataformas de streaming (OTT).**



- Los premiums están incluidos en el valor de la recarga parcial o total del plan Prepago Especial Plus al cual el cliente fue migrado y no tienen ofertas adicionales asociadas.
- El plan No incluye la plataforma DGO
- El cliente con la migración al nuevo plan no perderá la cantidad de decodificadores que con los que contaban antes de ser migrado.
- Si el cliente lo desea, podrá sumar premiums adicionales a su nuevo plan, incluyendo HBO o Universal (en caso de no tenerlos ya incluidos), así como HotPack.
- El cliente No podrá contratar equipos adicionales.
- El cliente no puede realizar upgrade o downgrade desde el plan Prepago Plus Especial a los planes Prepago ORO HD, Familia +.
- Todas las tarifas están sujetas a cambios y al incremento anual de precios conforme a la ley y a las políticas internas de DIRECTV.

3. Información sobre el Producto, Garantías y Restricciones

- El servicio no es acumulable con otras promociones, salvo que se indique expresamente.
- Los incentivos, descuentos, retenciones, impuestos y costos adicionales a cargo del consumidor serán informados de manera previa, clara y suficiente. El precio total incluye los cargos por el plan Prepago Especial Plus

4. Instrucciones de Uso y Seguridad

- El cliente debe seguir las instrucciones de uso, instalación y conservación de los equipos y servicios, conforme a los manuales y recomendaciones entregadas por DIRECTV y los proveedores de las plataformas asociadas. <https://www.directvla.com/co/ayuda/articles?id=99577b85-2f51-4992-9c26-db5415b0a69a>
- Para cualquier consulta sobre el uso seguro del servicio o advertencias de riesgos, el cliente puede comunicarse a los canales de atención de DIRECTV.

5. Prohibiciones y Advertencias Legales

- DIRECTV se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar la oferta en caso de detectar fraude, abuso o incumplimiento de los términos y condiciones.



6. Contacto y Atención al Cliente

- Para más información, consultas, solicitudes o reclamos, el cliente puede comunicarse a los canales de atención de DIRECTV

WhatsApp 3232779999, Entre las 5:00 a.m y las 00:00 p.m de lunes a domingo.