



- **SIN** contratos
- **SIN** facturas
- **SIN** compromisos

Manual del Usuario





SECCIONES DEL MANUAL DE DIRECTV® Prepago

Bienvenida al servicio -----	2
Descripción del servicio -----	2
Ventajas -----	3
Uso del control remoto -----	4
Uso del control parental -----	4
Paquetes de programación -----	6
Recarga de programación -----	6
Verificación del balance de programación -----	7
Locales de venta de recarga de programación -----	8
Cambios en su paquete de programación -----	8
Garantía del equipo -----	9
Asistencia con problemas técnicos -----	10
Advertencia al usuario -----	10
Preguntas más frecuentes -----	11
Asistencia al cliente -----	14

BIENVENIDA

DIRECTV le da la bienvenida a su servicio **DIRECTV Prepago**.

DIRECTV Prepago le permite a todos tener acceso al mundo del entretenimiento a través del servicio de televisión paga utilizando la más moderna y avanzada tecnología en la cual la señal llega por medio de satélite directo a su hogar, con calidad 100% digital de imagen y sonido.

DIRECTV Prepago le ofrece una mayor flexibilidad en la compra del servicio con una variada selección de paquetes de programación para satisfacer los gustos y preferencias de todos en la familia. Con este servicio, usted podrá tener acceso a los principales canales locales, además de programación infantil, vídeos musicales, deportes, noticias, culturales, internacionales, películas y canales de variedad o entretenimiento general.

Una lectura de este manual le permitirá disfrutar al máximo del entretenimiento que le ofrece el servicio de **DIRECTV Prepago** en la comodidad de su hogar.

Aquí, encontrará información de interés sobre los beneficios del servicio y programación que **DIRECTV Prepago** le brinda, además de información importante sobre activación y recarga de programación.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

DIRECTV Prepago es un servicio muy accesible con el cual podrá controlar todos los meses su uso de televisión y al mismo tiempo, disfrutar del mejor y más variado entretenimiento.

El kit de **DIRECTV Prepago** incluye: antena, decodificador y control remoto, entre otros.

En **DIRECTV Prepago**, el cliente tiene la opción de decidir cuándo y por cuánto tiempo desea tener su servicio y seleccionar cuál paquete de programación le conviene según sus necesidades particulares. También tiene la alternativa de seleccionar entre varias opciones de paquetes de programación básica y combinarlas con programación Premium.

Con **DIRECTV Prepago**, usted podrá obtener de su televisión el mayor beneficio de imagen y sonido con calidad digital, la opción de seleccionar el audio de gran parte de la programación en el idioma de su predilección y la opción de subtítulos. El servicio también cuenta con capacidad de establecer controles de censura (control parental) que le permite programar en su sistema el tipo de programación que sus niños u otras personas puedan ver.

DIRECTV Prepago es el primer y único servicio de televisión prepagada en Puerto Rico que de una forma conveniente y económica brinda a todos la oportunidad y accesibilidad de poder disfrutar de entretenimiento e información en la comodidad de su hogar.

VENTAJAS

Al adquirir el servicio de **DIRECTV Prepago**, usted tiene la flexibilidad de recargar la programación que se ajuste a su presupuesto al momento de compra.

Los canales disponibles son muy variados, lo que permite que todos puedan disfrutar de su excelente programación.

No hay ataduras de contrato, ni se necesita tener cuentas bancarias o tarjetas de crédito para poder disfrutar de su programación.

SIN contratos
SIN facturas
SIN compromisos

Los miles de puntos de venta para recargar la programación, le permite encontrar siempre, los 7 días de la semana, un lugar conveniente para adquirir el paquete de programación deseado.

Nunca ha sido tan fácil tener lo que quiere ver.

El equipo es muy fácil de instalar. En la caja, encontrará una hoja de instrucciones con ilustraciones para su instalación o accediendo al vídeo en **directvpr.com/prepago**.

USO DEL CONTROL REMOTO

Su control remoto y caja decodificadora le abren las puertas a un mundo de posibilidades.

El control remoto es fácil de usar. Además, puede programarlo para operar su televisor.

Conozca cómo sacarle el máximo provecho usando el manual de instrucciones incluido con su control remoto.

USO DEL CONTROL PARENTAL

Opciones de bloqueo

Listas y límites - Inicialmente, al recibir su sistema de satélite, éste estará desbloqueado: sin límites, ni restricciones. Para seleccionar los límites en clasificaciones y lista de preferencias de familias, usted deberá bloquear el sistema.

Con este sistema, usted podrá bloquear canales y/o por clasificación de la programación para controlar cuales programas son aptos para cada miembro de su familia.

Ultra 15 días \$30 / Ultra 30 días \$55



Mega 15 días \$22 / Mega 30 días \$42



Premium 15 días \$15 / 30 días \$20

Válido únicamente con Paquetes Mega y Ultra.



PPV y Servicios PINS de \$15, \$20 y \$30

Válido únicamente con Paquetes Mega y Ultra.

Costos varían por evento.



Vital 30 días \$15

No combina con paquetes Premium y PPV.



Programación y precios sujetos a cambios.

PAQUETES DE PROGRAMACIÓN



Por un cargo adicional usted podrá añadir a los paquetes Mega y Ultra canales como:

- Premium: HBO, SHOWTIME, CINEMAX, STARZ Y VENUS
- PPV: Deportes

Programación y precios sujetos a cambios sin previo aviso.

Utilizando el código secreto que haya programado, podrá desbloquearlo cuando lo necesite.

Para información e instrucciones detalladas sobre opciones de límites y bloqueos, seleccione la opción de Menú en su control remoto.

PAQUETES DE PROGRAMACIÓN

DIRECTV le ofrece una atractiva variedad de paquetes de programación para todos los gustos. Cada uno de estos paquetes está atado a un PIN. Por lo tanto, al comprar su PIN estará comprando un paquete determinado de programación por una cantidad definida de días.

- **Vital 30 días** • **Mega 15 días** • **Mega 30 días**
- **Ultra 15 días** • **Ultra 30 días**

Los clientes con los paquetes básicos: Mega 15 días, Mega 30 días, Ultra 15 días y Ultra 30 días, pueden combinarlos con la programación Premium que le ofrece HBO, SHOWTIME, CINEMAX, STARZ y VENUS al adquirir uno de estos planes:

- **Premium 15 días** • **Premium 30 días**

Así mismo, los clientes con los paquetes básicos: Mega 15 días, Mega 30 días, Ultra 15 días y Ultra 30 días podrán disfrutar de los eventos PPV que ofrece DIRECTV comprando y combinando PINS PPV de \$15, \$20 ó \$30.

RECARGA DE PROGRAMACIÓN

Para recargar, añadir tiempo adicional o combinar su programación con Paquetes Premium o eventos PPV, debe comprar un PIN o combinaciones de estos en los lugares donde se venden los servicios

de **DIRECTV Prepago**. Los PINES pueden estar impresos en papel o en tarjetas plásticas dependiendo el establecimiento que los venda.

Cuando usted tenga su PIN, deberá llamar al **787-474-0444** para activarlo.

Durante la llamada, el Representante de Servicio o el sistema automatizado le pedirá los dígitos del número de serie de la tarjeta inteligente de su caja (decodificador). Después de corroborar dicho número, le solicitará los dígitos del PIN indicado en el papel del recibo o en la tarjeta de **DIRECTV Prepago** que usted compró.

Tan pronto ambos números sean corroborados, el sistema enviará un comando de activación con el nuevo paquete que usted haya comprado. También le informará cuál paquete usted escogió y activó y hasta qué fecha lo tendrá activo.

Para ver vídeo de proceso de recarga acceda a **directvpr.com/prepago**.

VERIFICACIÓN DEL BALANCE DE PROGRAMACIÓN

¿Cómo sé que mi balance está por terminar?

Para verificar el balance de su cuenta y cuándo expirará su programación, usted puede llamar al **787-474-0444**. El sistema automatizado de DIRECTV le presentará una opción para comprobar cuántos días de programación le restan. Para realizar esta consulta, tenga a la mano la numeración de la tarjeta que se encuentra en el interior de su decodificador DIRECTV.

En cualquier caso, 5 días antes de que venza su programación, le enviaremos un mensaje a través de su televisor indicándole que su balance está por expirar e invitándole a recargar su servicio **DIRECTV Prepago**.

LOCALES DE VENTA DE RECARGA DE PROGRAMACIÓN (PIN)

El servicio **DIRECTV Prepago** cuenta con más de 2,000 puntos de venta de PINES electrónicos o tarjetas prepagadas a través de toda la Isla para recargar la programación: Oficinas Regionales de Servicio al Cliente de DIRECTV (sus direcciones se encuentran en la última página de este manual), gasolineras, panaderías, tiendas por departamento, supermercados, colmados, farmacias, tiendas de vídeo o bancos cerca de usted.

Usted puede preguntar en cualquier lugar donde vendan servicios prepagados para saber si venden PINES de **DIRECTV Prepago**.

CAMBIOS EN SU PAQUETE DE PROGRAMACIÓN

Usted puede cambiar su paquete de programación en cualquier momento comprando y activando un nuevo PIN. Le detallamos a continuación los diferentes escenarios:

Cambio de un paquete de programación más económico a uno de mayor valor.

Si la recarga se produce antes de que el paquete de programación expire, el cambio se realiza en ese mismo instante y se fija la fecha del vencimiento del nuevo PIN recalculando el balance de los días pendientes al precio de su nuevo paquete de programación.

Cambio de un paquete de programación de mayor valor a uno más económico.

Si la recarga se produce antes de que el paquete de programación expire, el cambio se realizaría al vencimiento del balance pendiente.

Combinaciones con paquetes Premium.

Cuando el paquete de programación básica expire y exista balance de programación Premium, el mismo se distribuirá equitativamente entre el paquete de programación básico y los servicios Premium, alargando la duración de la primera y reduciendo la de los segundos.

GARANTÍA DEL EQUIPO

DIRECTV garantiza el decodificador del servicio **DIRECTV Prepago** en piezas y funcionamiento por un período de seis (6) meses. Si el decodificador se presenta defectuoso dentro de ese período de tiempo, comuníquese con nuestro Departamento de Servicio al Cliente al teléfono **787-474-0444** y uno de nuestros representantes de servicio lo asistirá.

DIRECTV se reserva el derecho de honrar esta garantía por medio de una reparación del equipo o por la sustitución del equipo por otro, libre de defectos. Esta garantía excluye defectos o daños debido al mal uso, abuso o negligencia en el manejo del producto.

Si el decodificador o su control remoto sufre desperfectos dentro o fuera del período de garantía o dentro del mismo pero cubiertos por aquella, usted puede visitar cualquiera de nuestras Oficinas Regionales para proceder al cambio pagando el precio de reposición vigente al momento; según sea su caso.

Si requiere asistencia técnica en su casa fuera del período de garantía, puede llamar al **787-474-0444** y nuestro Servicio al Cliente le indicará cuándo le visitaremos y cómo deberá ser pagado el servicio técnico.

ASISTENCIA CON PROBLEMAS TÉCNICOS

Para asistencia con cualquier problema técnico, se deberá contactar a nuestro Departamento de Servicio al Cliente en el 787-776-5252; éste procederá a hacer un “trouble shooting” con el fin de resolver la situación en la misma llamada. De no poder resolverse la situación por teléfono, se referirá el caso a una compañía autorizada de Servicios Técnicos para coordinar una visita. Dicha compañía se encargará de hacerle el cobro por el servicio prestado y le proveerá un recibo.

Toda visita llevada a cabo por las compañías de Servicios Técnicos, por cualquier problema técnico asociado al equipo de DIRECTV, tiene un precio de \$35.00. Algunos ejemplos de estos servicios son: problema con la señal, pérdida de canales, el equipo no prende, entre otros.

En caso de que se solicite una instalación o re-instalación del equipo Prepago, el cargo será de \$55.00.

Todo trabajo de servicio técnico, tiene un periodo de garantía de 90 días. Si hay una falla con el servicio de DIRECTV asociada al trabajo realizado anteriormente, la compañía de Servicios Técnicos regresará a corregirlo libre de costo al cliente durante ese periodo.

ADVERTENCIA AL USUARIO

El equipo y programación de **DIRECTV Prepago** es para uso exclusivo residencial en Puerto Rico.

El uso de este equipo está sujeto a que el comprador se suscriba a los servicios prepagados de televisión por satélite que ofrece **DIRECTV Prepago**. DIRECTV NO REPRESENTA, NI OFRECE, NI GARANTIZA QUE ESTE EQUIPO PUEDA UTILIZARSE PARA RECIBIR OTRA SEÑAL DE TELEVISION POR SATELITE QUE NO SEA LA SEÑAL QUE OFRECE PARA LOS SERVICIOS PREPAGADOS DE **DIRECTV Prepago**.

El robo de señal de televisión por satélite está prohibido por ley federal.

Las compras de recargas del servicio **DIRECTV Prepago** deben realizarse exclusivamente en los puntos de venta debidamente autorizados e identificados por DIRECTV. DIRECTV no se hace responsable por compras de recarga, ya sea mediante la compra de PINES o tarjetas prepagadas, en establecimientos no autorizados.

Acceder a señales de televisión privadas transmitidas vía satélite de manera no autorizada puede ser considerado un delito estatal y federal y puede conllevar pena de cárcel o multas o ambas penas a discreción del Tribunal.

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

¿Puedo mover mi equipo a otra casa?

Cuando usted se muda, puede llevarse su equipo para reinstalarlo en otra residencia.

Si desea regalar el equipo a alguien en otra residencia, deberá reinstalar el equipo y llamar a DIRECTV para notificar los nuevos datos, como nombre, dirección y teléfonos.

¿Puedo instalar el equipo en un negocio?

El Servicio de **DIRECTV Prepago** es exclusivo para uso residencial.

¿Puedo conectar mi antena de televisión al sistema?

Usted puede conectar su antena directo a su televisor para ver otros canales locales. En el manual del decodificador se explica cómo realizar distintas conexiones.

¿Cómo conecto mi equipo VCR o DVD al sistema?

El manual del decodificador incluye instrucciones específicas de cómo conectar equipo adicional.

Si dejo de recargar la programación por algún tiempo, ¿puedo volver a activar el sistema nuevamente?

Usted puede reactivar la programación de su sistema **DIRECTV Prepago** cuando desee.

Solamente necesita comprar un PIN o una tarjeta en cualquiera de los establecimientos donde se vendan servicios de **DIRECTV Prepago** y realizar una llamada para activación del sistema.

¿Puedo mudar el equipo fuera de Puerto Rico?

El equipo de **DIRECTV Prepago** se vende exclusivamente en el territorio de Puerto Rico y la programación está diseñada para dicho mercado. Cualquier otro uso está fuera de los límites legales de nuestra programación.

DIRECTV no se responsabiliza de cualquier acción legal que algún programador encause contra usted por el uso no autorizado de programación.

¿Puedo cambiar de DIRECTV Prepago a servicio por contrato?

Usted puede cambiar de **DIRECTV Prepago** al servicio por contrato y acogerse a las ofertas y condiciones de la vasta programación que DIRECTV le ofrece a sus clientes. Para realizar dicho cambio, solamente tiene que llamar a DIRECTV y gustosamente le presentarán las ofertas disponibles.

¿Puedo comprar Pay Per View (PPV)?

Si usted está activo en los paquetes básicos de programación: Mega 15 días, Mega 30 días, Ultra 15 días y Ultra 30 días, usted puede comprar cualquier evento Pay Per View programado para Prepago, comprando y activando los PINES de PPV Prepago que se venden en denominaciones de \$15, \$20 y \$30.

Para poder disfrutar los eventos de PPV, tiene que tener activo un paquete básico de programación básica Mega o Ultra.

¿Tengo acceso a los servicios interactivos?

El servicio **DIRECTV Prepago** no incluye el acceso a canales interactivos. Si usted desea tener canales interactivos que estén disponibles, deberá acogerse a una de nuestras ofertas por contrato.

¿Cómo puedo tener más paquetes Premium?

Si usted está activo en los paquetes básicos de programación: Mega 15 días, Mega 30 días, Ultra 15 días, Ultra 30 días y desea añadir programación Premium (HBO, STARZ, CINEMAX, SHOWTIME o VENUS) a su paquete, lo único que tiene que hacer es comprar los PINES de paquetes de programación Premium (Premium 15 días y Premium 30 días), puede activar tantos como desee.

Recuerde que para disfrutar de su programación Premium, usted debe tener programación básica activa.

¿En qué lugares puedo conseguir la tarjeta DIRECTV Prepago o el PIN de recarga de programación?

DIRECTV tiene la más amplia red de ventas de PINES para recarga a través de toda la Isla y se pueden conseguir en estaciones de gasolina, farmacias, supermercados, bancos, tiendas por departamento y tiendas de vídeo, entre muchos otros.

ASISTENCIA AL CLIENTE

Teléfonos:

787-776-5252

1-866-DIRECTV (347-3288)

Dirección:

DIRECTV Prepago

Departamento de

Servicio al Cliente

PO Box 71413

San Juan, PR 00936-8513

Oficina Regional Hato Rey

DIRECTV Plaza 151 Calle Federico Costas
Sector Industrial Tres Monjitas, Hato Rey
Teléfono 787-771-5200 · Fax 787-771-5205

Oficina Regional Ponce

499 Calle Cándido Hoyos
Suite 147-B
Ponce Mall, Ponce 00717
Teléfono 787-812-5200 · Fax 787-812-0355

Oficina Regional Mayagüez

352 Calle Post Local 4-B
Mayagüez Town Center, Mayagüez 00680
Teléfono 787-832-5700 · Fax 787-806-0544

Oficina Regional Caguas

Ave. Rafael Cordero
Int. Carr. #30 Local 32
Plaza Centro II, Caguas 00725
Teléfono 787-703-5252 · Fax 787-703-5222

Oficina Regional Arecibo

Carr. #2 Bo. Hato Bajo
Edificio Caribbean Cinemas Local #11
Teléfono 787-650-5200 · Fax 787-650-5205

DIRECTV y el Diseño del Ciclón
son marcas registradas de
DIRECTV Latin America, LLC.
Una división de DIRECTV Group,
Inc. (NASD:DTV)



PARA RECARGAR LA PROGRAMACIÓN:

1. Compre un PIN en establecimientos de venta de recarga de servicios DIRECTV Prepago.

2. Llame al 787-474-0444 para activar el PIN de recarga.

