

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO DE NSS S.A. DIRECTV GO

1. Introducción

El servicio DIRECTV GO es una plataforma de streaming que ofrece una completa oferta de programación online accesible desde los dispositivos soportados.

2. Descripción general y Alcance

El servicio DIRECTV GO contratado es promocionado, facturado y cobrado por IPLAN por cuenta y orden de DIRECTV Argentina S.A. (DIRECTV) quien es el prestador final del mismo.

Al contratar el servicio DIRECTV GO el Cliente se compromete a cumplir con los términos y condiciones establecidos por DIRECTV en la política de privacidad y los términos de uso de DIRECTV contenidos en el siguiente link <https://www.directvgo.com/ar/terminos-condiciones> y/o los que en el futuro DIRECTV pudiera disponer, así como también con toda la legislación aplicable relativa a la privacidad y la información de identificación personal.

Al finalizar la relación comercial entre IPLAN y DIRECTV en virtud de la cual IPLAN se encuentra facultada a promocionar, facturar y cobrar el servicio DIRECTV GO por cuenta y orden de DIRECTV, el servicio DIRECTV GO podrá ser prestado en forma directa por DIRECTV al Cliente.

2.1 Centro de atención al usuario

El Cliente dispone del acceso al Centro de Soluciones del servicio DIRECTV GO (<https://www.directvgo.com/ar/faq>) donde encontrará los manuales de uso del servicio DIRECTV GO y una guía de preguntas técnicas frecuentes para resolver las distintas necesidades que se presenten.

IPLAN será responsable de atender al Cliente en los casos en que las consultas sean asociadas a la activación del Servicio DIRECTV GO, el nombre de usuario y contraseña de acceso a la plataforma, los importes facturados por cuenta y orden de DIRECTV, la contratación de servicios adicionales y la baja del Servicio DIRECTV GO

A su vez, el Cliente dispone de la [Zona de Clientes](#) donde podrá descargar su factura, generar las solicitudes y reclamos técnicos o administrativos, asociados con el alta del servicio, y gestionar los servicios contratados. Quedan fuera del alcance las consultas que un cliente pueda hacer acerca del uso o ayuda ante problemas técnicos de la plataforma DIRECTV GO. Para dichos casos, IPLAN re direccionará a los Clientes a los canales propios establecidos por DIRECTV GO, los cuales también pueden ser utilizados directamente.

IPLAN dispone de los siguientes canales de atención para consultas y solicitudes en relación al alcance previamente mencionado:

- Atención telefónica Ventas: 0800-345-1111
- Chatbot para preguntas frecuentes y contacto con Agentes online vía Whatsapp: 1150320000

El Cliente es responsable de mantener actualizada su información de contacto en el sistema que IPLAN pone a disposición de forma tal que eficiente cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

Para el acceso a la Zona de Clientes, el Cliente deberá disponer de su código de gestión personal (CGP), disponible en su factura. En caso de ser un Cliente nuevo, el mismo podrá gestionar dicho código a través de la Zona de Clientes en la Web de IPLAN.

DIRECTV será responsable de entregar el soporte a los clientes que hagan uso de la plataforma. Para tal fin, dispondrá del siguiente modelo de atención 7x24:

- WEB-FAQ: Donde el Cliente encontrará artículos provistos para soluciones ante “Preguntas Frecuentes” (<https://www.directvgo.com/ar/faq>).
- Atención Social Media: Donde el Cliente podrá dejar comentarios asociados al servicio en las cuentas oficiales de DTV GO y allí se lo dirigirá hacia respuestas
- Asistente Virtual: Un chatbot de atención de consultas de primer nivel.
- Chat con Agentes en Vivo: Agentes en línea para asistencia vía chat.

Quedan fuera del alcance las consultas que un cliente pueda hacer acerca de los servicios propios o promociones ofrecidos por IPLAN que no constituyan situaciones referentes al Servicio DIRECTV GO. Para dichos casos, DIRECTV GO tratará de dirigir a los clientes a los canales propios establecidos por IPLAN.

2.2. Puesta en marcha del servicio

La provisión del Servicio DIRECTV GO contratado no requiere presencia física del personal de IPLAN en el domicilio del Cliente, IPLAN determinará el mejor medio para comunicar que se ha comenzado la prestación de dicho Servicio.

3. Responsabilidades del Cliente

El Cliente se compromete a cumplir con las responsabilidades y restricciones de uso indicadas en los términos y condiciones contenidos en el siguiente link <https://www.directvgo.com/ar/terminos-condiciones> y/o los que en el futuro DIRECTV pudiera disponer, así como también con toda la legislación aplicable relativa a la privacidad y la información de identificación personal.

Si el Cliente incumpliera alguna de las condiciones de uso o de sus obligaciones, IPLAN y/o DIRECTV se reservan el derecho de suspender inmediatamente el Servicio DIRECTV GO, comunicándole al Cliente que deberá cesar en dicho incumplimiento para que el Servicio pueda ser restablecido. Si el Cliente no cesara en su incumplimiento, o si el mismo fuera grave, IPLAN y/o DIRECTV quedarán facultados a rescindir en forma inmediata la relación con el Cliente y a reclamar los daños y perjuicios que pudieran corresponder.

4. Límites del servicio

El Cliente reconoce que IPLAN no puede ejercitar control sobre el contenido que se presenta en el servicio de DIRECTV GO. Por lo tanto, IPLAN no es responsable del contenido del mismo bajo ningún concepto.

La seguridad informática en los equipos del Cliente, donde utilice el servicio de DIRECTV GO, contra intrusos, virus, hackers, etc., es exclusiva responsabilidad del propio Cliente. Sin perjuicio de ello, IPLAN recomienda el uso de programas Antimalware, Firewalls y cualquier software ó hardware vigente y actualizado que evite estos ataques.

El resguardo de la información en los equipos / sistemas del Cliente queda bajo su exclusiva responsabilidad. Sin perjuicio de ello, IPLAN recomienda el uso de software ó hardware para resguardo y respaldo de la información almacenada en los equipos y sistemas del Cliente.

El Cliente reconoce que IPLAN no será responsable por daño alguno, interés o perjuicio directo o indirecto, previsto o extrínseco (pero sin limitarse a ello) lucro cesante, o pérdida de prestigio, uso, datos u otras pérdidas intangibles, resultantes de la imposibilidad de usar el Servicio DIRECTV GO, y/o el costo de obtención de bienes o servicios sustitutos.

El Cliente exonera a IPLAN de todo reclamo judicial y/o extrajudicial motivado por acción u omisión del Cliente, sus clientes, contratistas, agentes o empleados, respecto del uso de las facilidades, redes y/o sistemas de

terceros, de un modo no contemplado o prohibido por el presente documento; como también de aquellos derivados directa o indirectamente de la interrupción o corte del Servicio DIRECTV GO prestado a través de las facilidades, redes y sistemas de terceros o por problemas de los mismos; por interrupción, sea ésta o no programada, de energía eléctrica o de algún otro servicio o medio que intervenga para el funcionamiento del mismo; asimismo, IPLAN no será responsable frente al Cliente por daños y/o perjuicios que por cualquier causa, incluyendo el caso fortuito o fuerza mayor, pudieran producirse a los equipos o instalaciones del Cliente y/o de terceros.

.....
Firma del cliente

.....
Aclaración

FECHA __/__/__