

TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO MOVISTAR TV

Telefonía Celular de Nicaragua, S.A. (TCN) como empresa comprometida con la preservación y protección del medio ambiente brinda la oportunidad a sus Clientes de contar con los presentes Términos y Condiciones en todo momento desde su página web y desde la comodidad de su domicilio.

A. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES:

- 1. CONDICIONES GENERALES:** a) La señal satelital podrá ser limitada o interrumpida por causa fortuita, fuerza mayor y causas fuera del control de Movistar. b) El Cliente debe utilizar el servicio para fines lícitos y para los que fue adquirido. c) Movistar no le autoriza reventa, venta, difusión de señal, ni para alquiler y/o subarrendar los servicios a terceros u otras modalidades no autorizadas por Movistar es decir, el Cliente no podrá explotar comercialmente el servicio y obtener un rendimiento económico, directo o indirecto, a menos que fuera expresamente señalado por Movistar.
- 2. RECOMENDACIÓN DE NUMERO DE CONTACTO:** A fin de garantizarle una mejor experiencia al Cliente se le recomienda poseer una línea móvil movistar para poder recibir notificaciones o hacer consultas sobre su servicio Movistar TV. Puede designar una de las que posee en uso o adquirir una nueva. Esta línea móvil Movistar estará asociada a la cuenta de Movistar TV. De igual manera, si el cliente tiene modalidad pospago Movistar TV, el cliente recibirá en esta línea móvil Movistar, los beneficios por pronto pago (bonos de minutos, mensajes o o bonos para navegación).
- 3. CONTROL PARENTAL:** Si el cliente desea bloquear el acceso a algunos canales o señales y/o a su programación debe configurarlo directamente desde la configuración de control parental del decodificador, mediante el respectivo PIN de cuatro dígitos que puede cambiar la cantidad de veces que desee. Esto será explicado durante la visita de instalación.
- 4. BENEFICIO POR PRONTO PAGO:** En modalidad pospago, si el cliente tiene un móvil Movistar prepago o cuenta controlada, y si el cliente paga su factura antes de la fecha de vencimiento recibirá beneficios telco (bonos de minutos, mensajes o navegación) en su línea móvil movistar. Estos beneficios no son transferibles y cumplen los términos y condiciones del servicio de telefonía móvil de MOVISTAR.
- 5. SUSPENSION, RECONEXION Y/O TERMINACION DEL SERVICIO: MOVISTAR** podrá interrumpir el servicio temporal o definitivamente cuando el Cliente: a) Incumple los términos y condiciones del Contrato de prestación de Servicio Movistar TV; b) Si Movistar demuestra con elementos técnicos que el Cliente manipula fraudulentamente equipos o servicios, en este caso éste está obligado a realizar los pagos en la forma y montos que correspondan según el plan y/o servicios realmente contratados o realmente recibidos. d) Si los apoderados de Personas (jurídicas o naturales) no suministren prueba suficiente y confiable de su existencia y/o de su representación. e) Por trabajos correctivos, a pesar de las medidas tomadas por TCN, para asegurar la prestación del servicio.

No existe penalización por cancelación anticipada. La cancelación no libera al Cliente de pagos por servicios o equipos recibidos y aún no pagados totalmente a la fecha de cancelación o pagar la inversión adicional, si existe.

En modalidad pospago, en el caso de que se haya suspendido el servicio por falta de pago del cliente, y éste decida continuar con el servicio Movistar TV, el cliente deberá (además de cubrir cualquier deuda existente) efectuar los pagos de los cargos que por concepto de reconexión se generen cuyo monto será de US\$9.99+IVA u otro monto que a futuro le pueda sustituir y que en su momento será notificado al cliente previo a su implementación.

- 6. PROHIBICIONES:** Queda totalmente prohibido al cliente o usuario final del servicio Movistar TV:
 1. Editar, cambiar, añadir, alterar, grabar, duplicar y/o copiar, o de cualquier forma modificar, exhibir, reproducir y/o transmitir la(s) señal(es) que conforman los planes y/o paquetes de Movistar TV adquiridos.

2. Vender, ceder o de cualquier forma dar acceso al contenido de (los) planes y/o paquetes de programación que tenga contratado/activado a establecimientos comerciales, sistemas de televisión por suscripción, sistemas de servicios restringidos o sistemas de cualquier otra índole.
3. Redistribuir o retransmitir cualquier de las señales que se transmiten en el presente o que se incorporen en el futuro a cualquier tercero.

La celebración total o parcial de uno o varios de estas prohibiciones, facultará a Movistar a ejercitar las acciones legales que considere necesario, rescindir cualquier contrato por servicios de manera inmediata, conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios.

Ambas partes tienen prohibido no brindar un trato justo y respetuoso de acuerdo a como lo establece la ley 842: Ley de protección a los derechos de las personas consumidoras y usuarios.

7. FALLAS O INTERRUPTIONES DEL SERVICIO: El cliente debe notificar a MOVISTAR de manera inmediata las fallas o interrupciones del servicio a través de los números disponibles para Servicio al Cliente: *611 desde un número móvil movistar o 78777000 desde cualquier número móvil o fijo. Si se llega a interrumpir la totalidad de la transmisión de los planes y/o paquetes Premium adquiridos, por más de 12 horas continuas, el cliente debe reportarlo de forma inmediata, para aplicar una bonificación correspondiente al tiempo que dure la interrupción. Las fallas o interrupciones del servicio que no son imputables a Movistar son:

1. Por manipulación o desajuste de la antena receptora por parte del cliente o por fallas de origen de la señal en el equipo receptor
2. Por falta de pago
3. Por resolución de las autoridades competentes
4. Por interferencia solar y/o condiciones atmosféricas adversas
5. Por fallas en la transmisión de la(s) señal(es) causadas por el satélite
6. Por caso fortuito o fuerza mayor o por cualquier otra causa no imputable a MOVISTAR.

8. CAMBIO DE PROGRAMACIÓN: Tomando en cuenta que la parrilla de canales es Contratada a Operadores internacionales, estos pueden modificar canales, por lo que MOVISTAR podrá modificar cualquiera de las señales que se incluyan en los planes y/o paquete ofertados, en tal caso se le notificará al cliente por diferentes medios disponibles. En caso que el cliente no se encuentre satisfecho o de acuerdo con las modificaciones, podrá solicitar la rescisión del contrato sin penalización y no lo exime de cancelar la totalidad de los cargos por servicios prestados.

9. VISITAS DE VERIFICACION, INSPECCIÓN, MANTENIMIENTO: El cliente garantiza el libre acceso a las instalaciones del lugar que recibe el servicio a personal autorizado e identificado para labores de verificación, inspección y/o mantenimiento en horas y días laborales o cuando atienda un llamado de emergencia por parte del Cliente.

10. CAMBIO DE SATELITE: En el caso de que exista la necesidad tecnológica y/o las del servicio que requieran que MOVISTAR lleve a cabo cambios y/ modificaciones en las características técnicas de sus servicios, tales como reorientación de las antenas, entre otros, MOVISTAR asumirá y cubrirá los costos y gastos que se generen por este motivo. Si el cliente no permite realizar estos cambios y/o modificaciones MOVISTAR puede dar por terminado anticipadamente el servicio y el cliente deberá pagar cualquier deuda incurrida hasta el momento de la cancelación del servicio.

B. TÉRMINOS Y CONDICIONES COMERCIALES Y DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. TÉRMINOS GENERALES DE LA INSTALACION: La instalación de los componentes del KIT TV se limitan a las siguientes condiciones: 1) Un Kit TV Principal incluye como componentes una antena parabólica, un LNB

(Low Noise Block), un decodificador (Deco HD o Deco SMART HD), una Smartcard (tarjeta inteligente) y cable coaxial con 2 (dos) conectores. La caja del decodificador incluye 1 cable de conexión HDMI, 1 cable de audio/video analógico RCA, 1 cable fuente de alimentación y 1 Control Remoto con sus baterías. 2) Un Kit TV Adicional incluye como componentes un decodificador (Deco HD o Deco SMART HD), una Smartcard (tarjeta inteligente) y cable coaxial con 2 (dos) conectores. Cualquier necesidad de material o componentes adicionales debe ser pagado y asumido por el cliente.

2. **PLAN Y/O PAQUETES MOVISTAR TV:** El cliente debe asegurarse de que los canales disponibles en el plan de Movistar TV y/o paquete premium adicional elegido, así como sus precios correspondientes, son los que desea recibir de acuerdo a la oferta adquirida. Asimismo, el cliente debe entender y enterarse de que tanto el contenido de la programación de los canales como los precios, están sujetos a cambios, los cuales serían debidamente notificados con anticipación al cliente.
3. **DECODIFICADORES:** El servicio se puede disfrutar con dos tipos de decodificadores: Deco HD o Deco SMART HD. Existe un cargo mensual al adquirir un Deco SMART HD (decodificador que puede conectarse a internet por medio de una conexión Ethernet o conexión inalámbrica (WiFi)), con el que se puede disfrutar de todas las películas, documentales, series y otros contenidos en línea, bajo demanda de Movistar Play. La calidad de imagen y sonido del contenido de Movistar Play dependen de la velocidad de conexión de su proveedor de internet residencial. Se recomienda una velocidad de conexión a internet mínima de 4 Mbps (Megabits por segundo) para disfrutar de la mejor experiencia en contenido HD (definición alta) y/o una velocidad de 2 Mbps para disfrutar del contenido SD (definición estándar). El internet residencial no está incluido en el servicio Movistar TV.
4. **KIT TV PRINCIPAL E INSTALACIÓN:** En modalidad pospago, el cliente debe firmar contrato a 24 meses, para llevarse incluido un Kit TV Principal con sus componentes para el televisor principal de su domicilio. Se aplica un cargo inicial por instalación. Si el cliente decide firmar contrato a menor tiempo, debe pagar un cargo extra por el Kit TV Principal más un cargo especial por instalación. En modalidad prepago, el cliente debe pagar de contado el precio de lista del Kit TV Principal más su respectiva instalación.
5. **KIT TV ADICIONAL:** En modalidad pospago, el cliente puede aplicar a máximo 2 Kits TV Adicional (Deco HD y/o Deco SMART HD). Si el Kit TV Adicional se instala en el domicilio del cliente en la primera visita, no se aplican cargos extras por asistencia o visita técnica especializada, sin embargo, si el Kit TV Adicional se instala en una posterior visita al domicilio del cliente, se aplica un cargo extra por asistencia técnica especializada. Un Kit TV Adicional puede tener un cargo extra fijo y único en función del tipo de decodificador, ya sea por el Deco HD o por el Deco SMART HD. Todo Kit TV Adicional tiene un cargo por US\$ 4.99 + IVA mensual. En modalidad prepago, no aplica a Kits TV Adicional.
6. **ASISTENCIA O VISITA TÉCNICA ESPECIALIZADA:** Si el cliente ya no aplica a los Términos de garantía limitada sobre componentes del Kit de Movistar TV, tiene derecho a una (1) asistencia / visita técnica especializada gratuita. Cuando un Técnico Especializado visite el domicilio del Cliente realizará una inspección y/o análisis técnico de cada componente del Kit TV Principal y/o Adicional para determinar si existe la necesidad de sustituir algún componente. Si el componente del KIT TV Principal y/o Adicional se debe sustituir, el cliente debe pagar el precio de lista del componente. El cliente tiene la opción de renovar/firmar contrato para aplicar a los Términos de garantía limitada sobre componentes del kit de Movistar TV y aplicar la sustitución del componente de manera gratis. Cualquier asistencia o visita técnica especializada adicional el cliente debe pagar un cargo extra por US\$ 19.99 + IVA por evento, que puede ser cargada a factura o pagado de contado. Se podrá cargar a la cuenta del cliente cualquier costo o gasto generado por instalaciones, reparaciones y/o sustituciones de cable o adiciones a éste, que no se encuentren contemplados en los Términos de garantía limitada sobre componentes del Kit de Movistar TV, así como cualquier otro desperfecto que sea provocado por el cliente o por el mal uso del Equipo, por lo que el cliente, por ningún motivo, podrá reclamar material, visitas de reparación y/o instalaciones accesorias.

- 7. MOVISTAR PLAY:** Movistar Play es un servicio que permite visualizar, desde cualquier dispositivo autorizado, en modo streaming, un amplio catálogo de películas, series, documentales y otros contenidos digitales. Si el cliente tiene Movistar TV y tiene un Deco SMART HD conectado a internet con una velocidad de conexión sugerida mínima entre 2Mbps a 4 Mbps, le permite al cliente visualizar los contenidos bajo demanda con una cuenta en Movistar Play, bajo las políticas y condiciones del producto/servicio.
- 8. TV PACKS:** En modalidad prepago, el cliente podrá activar TV Packs a su cuenta de Movistar TV para poder disfrutar del servicio. Estos TV Packs los debe comprar en cualquier punto de venta de recarga a nivel nacional. El cliente debe proporcionar el número de ocho dígitos de su decodificador principal que inicia con el número "1", en el cual serán activados los TV Packs que desee comprar.
- 9. CONTROL REMOTO:** El control remoto (mando a distancia) está incluido con del Deco HD o Deco SMART HD. No está cubierto bajo ninguna excepción, por la garantía limitada detallada en los Términos de garantía limitada sobre componentes del Kit de Movistar TV. Si el cliente necesita sustitución de su control remoto debe pagarlo de contado en cualquier centro de experiencia de Movistar.
- 10. PAQUETES PREMIUM:** Si el cliente activa paquete Premium adicionales, se aplican el cargo respectivo por paquete publicados oficialmente en la oferta de Movistar TV por cuenta hasta para 3 equipos decodificadores que pertenezcan a la cuenta
- 11. PUNTOS MOVISTAR:** En modalidad pospago, el cliente Movistar TV acumulará 2 puntos movistar por cada US\$ 1 de consumo en factura Movistar TV. El cliente posteriormente puede canjear sus puntos movistar por recargas y/o equipos.

C. OTRAS ACCIONES:

MOVISTAR se reserva el derecho de actuar legamente en contra de quién haga mal uso de los equipos entregados, siendo el cliente responsable solidario del uso y conservación del mismo.

En caso que cualquiera de los puntos del presente documento sea declarado nulo o inaplicable, tal nulidad o inaplicabilidad no afectará los restantes puntos de los Términos y Condiciones Generales del Servicio Movistar TV. Estos planes y/o paquetes, y sus distintas modalidades y/o beneficios podrán ser sustituidos, modificados o cancelados en cualquier momento, a discreción de MOVISTAR. Para mayor información o consultas se puede llamar al número *611 o visitar tv.movistar.com.ni

El usuario acepta que, con el fin de analizar la calidad del servicio que ofrece a sus clientes, Telefónica recopile determinada información personal relacionada con el uso de la aplicación, tal como la dirección IP asignada al usuario, información sobre la visualización y consumo de contenidos y el identificador del dispositivo desde el que se accede a la aplicación.