

TÉRMINOS Y CONDICIONES –USUARIO FINAL

VOUCHER PROMOCIONAL DGO

NOTA PRELIMINAR – ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente documento establece un **marco base de Términos y Condiciones** para campañas de **vouchers promocionales DGO**, con el objetivo de asegurar consistencia en la experiencia del usuario y alineación con el modelo operativo vigente.

Las reglas estructurales del modelo de voucher aquí descritas **no deben ser alteradas**, ya que reflejan limitaciones técnicas y operativas del sistema DGO.

En caso de conflicto entre este documento base y los términos y condiciones publicados localmente, prevalecerán estos últimos.

1. Definición del beneficio

El beneficio consiste en el acceso a la plataforma de streaming DGO para el plan definido para la campaña.

El voucher es complementario de la suscripción y podrá ser redimido en el momento definido en la campaña promocional y conforme a las condiciones informadas al usuario.

El voucher consiste en un **código promocional de uso único**, válido para aplicar un **descuento (%) o (\$)** sobre el plan indicado.

El voucher **no constituye saldo en dinero, no funciona como wallet, no es transferible** ni puede ser **canjeado por efectivo**.

El voucher no es acumulable con otras promociones, cupones, descuentos o beneficios vigentes, salvo que la campaña lo indique expresamente.

2. Ámbito de aplicación

El voucher podrá ser redimido por **usuarios nuevos** de DGO y, cuando así lo permita la campaña y las reglas del sistema, por **usuarios existentes de DGO**, conforme a las reglas del sistema y las condiciones aquí descritas.

La redención del voucher se realizará exclusivamente a través de los canales digitales oficiales de DGO habilitados para el país correspondiente. Dicha redención podrá efectuarse mediante la tienda oficial de DGO del país o a través de URLs específicas de acceso habilitadas por DGO para campañas, alianzas o productos particulares, las cuales serán debidamente informadas al usuario en el marco de la acción promocional. En todos los casos, la redención estará sujeta a las condiciones vigentes informadas para cada campaña.

La disponibilidad del plan, el nombre comercial y la URL de activación **pueden variar según el país.**

3. Condiciones de uso del voucher

- El voucher aplica **únicamente** al **plan (SKU) específico** definido para la campaña.
- Si el usuario intenta redimir el voucher sobre un plan distinto, el código **no será válido.**
- El voucher puede utilizarse **una sola vez por usuario**
- El beneficio se considerará correctamente aplicado únicamente cuando el sistema confirme la activación del cupón.

4. Método de pago

- Si el voucher **cubre el 100% del valor del plan**, no será obligatorio registrar un método de pago, salvo exigencia normativa local. Finalizado el período cubierto por el voucher, si el usuario desea continuar con el servicio DGO, deberá registrar un método de pago válido conforme a los Términos y Condiciones Generales del servicio.
- Si el voucher **no cubre el 100% del valor del plan**, o si el usuario decide **agregar servicios o plataformas premium adicionales**, deberá completar el valor restante mediante un **método de pago válido.**
- Los servicios premium adicionales **no están incluidos en el voucher** y generan un costo adicional, así como los impuestos que correspondan conforme a la normativa local aplicable.

5. usuarios de alianzas y ecosistemas externos

En los casos en que el usuario haya accedido previamente a DGO a través de **alianzas comerciales, operadores, fabricantes de dispositivos u otros ecosistemas externos** (incluyendo, sin limitarse a, Consumer Electronic, ISP o DTH), el correo electrónico utilizado **generará un error en el proceso de redención y no permitirá redimir el voucher como usuario DGO**, debido a que dicho correo se encuentra asociado a una cuenta creada fuera del canal directo de DGO.

En dichos casos, el voucher **solo podrá ser redimido mediante la creación de una cuenta nueva**, utilizando un **correo electrónico que no haya sido registrado previamente en DGO.**

No aplica para usuarios corporativos ni para el producto DTH de DIRECTV.

6. Cambio de plan

El voucher **no realiza automáticamente el cambio de plan.**

Esta condición **aplica exclusivamente a usuarios existentes de DGO** que, al momento de redimir el voucher, **cuenten con un plan activo distinto** al plan (SKU) indicado en el código promocional.

En estos casos, el usuario deberá **verificar previamente** si el plan correspondiente al voucher se encuentra **disponible para su tipo de cuenta** en la tienda oficial de DGO en el país de redención del voucher.

Solo si dicho plan está disponible, el usuario deberá **realizar el cambio de plan antes de intentar activar el voucher**.

Si el plan indicado en el voucher **no se encuentra disponible** para la cuenta del usuario, o si el cambio de plan no está habilitado para su tipo de cuenta, **el voucher no podrá aplicarse sobre dicha cuenta**.

7. Múltiples vouchers y no acumulación de beneficios

- El sistema permite **un solo beneficio activo a la vez por plan (SKU)**.
- No es posible **acumular** beneficios ni extender su duración mediante la aplicación simultánea o anticipada de múltiples vouchers.
- Si el usuario aplica un nuevo voucher para el **mismo plan** antes de que finalice el beneficio vigente, el beneficio anterior será **reemplazado**, sin acumulación de períodos.
- Para utilizar más de un voucher sobre el mismo plan, el usuario deberá esperar a que el beneficio anterior **finalice completamente**.

8. Vigencia y duración del beneficio

- El voucher cuenta con una **vigencia limitada para su redención**, definida en el marco de la campaña promocional y comunicada al usuario al momento de la entrega del beneficio.
- La **duración del beneficio aplicado** corresponde al período indicado en la **campaña promocional**, conforme al beneficio definido e **informado al usuario** en la comunicación comercial asociada y/o en el voucher entregado.
- Una vez emitido el voucher, **la vigencia para redimirlo y la duración del beneficio no podrán ser modificadas**.

9. Restricciones generales

- El voucher **no es reembolsable, no es canjeable por dinero, no admite devolución y no puede ser revendido**, salvo cuando la legislación local disponga lo contrario.

- En caso de que, por causas imputables exclusivamente a DGO, el voucher no pueda ser redimido, DGO podrá habilitar un voucher equivalente o definir una solución alternativa, conforme a la normativa local aplicable.
- DIRECTV/DGO no será responsable por la **pérdida, divulgación o uso no autorizado** del código promocional por parte del usuario.
- La redención exitosa del voucher requiere el **cumplimiento de todos los datos obligatorios** solicitados durante el proceso de activación.

10. Servicios de terceros y contenidos

El acceso a plataformas y servicios de terceros incluidos en determinados planes DGO está sujeto a las **condiciones de uso de cada proveedor**, las cuales deben ser aceptadas directamente por el usuario.

En estos casos, DIRECTV/DGO actúa únicamente como intermediario para efectos de habilitación, contratación y facturación, según corresponda.

La disponibilidad de contenidos, plataformas, funcionalidades y número de pantallas **puede variar según el país, el plan contratado y la configuración vigente del servicio.**

11. Información legal y normativa local

El servicio DGO es prestado por DGO Argentina S.R.L., **LATAM STREAMCO INC.** o la entidad correspondiente según el país.

Aplican adicionalmente los **términos y condiciones generales de DGO**, disponibles en la sección legal del sitio oficial del país correspondiente, donde encontrarás los requisitos mínimos de compatibilidad y conexión a internet. En caso de contradicción entre estos Términos de campaña y los T&C generales de DGO, prevalecerán los presentes Términos de campaña respecto del beneficio del voucher; para lo demás, aplicarán los T&C generales de DGO. Al redimir el voucher o activar el beneficio, el usuario declara que ha leído y acepta estos Términos y Condiciones, los cuales hacen parte integral de la oferta y tienen naturaleza de condiciones generales/contrato de adhesión.

Razón social y datos legales:

DGO Argentina S.R.L. CUIT: 33-71132770-9 Avenida del Libertador 6902, Piso 11, CABA.

DIRECTV Chile Televisión Ltda. TAX ID: 87.161.100-9 Avenida Vitacura N° 4.380, piso 15, comuna de Vitacura, Santiago, Chile.

DIRECTV Colombia, Ltda. RUT 805.006.014-0 Autopista Norte N° 103 – 60, Bogotá, Colombia.

DIRECTV Ecuador C. Ltda. RUC 1792067782001 Santa Fe Torre Corporativa, ubicada en Av. La Coruña N28-14 y Manuel Iturrey, Quito, Ecuador.

DIRECTV Peru S.R.L. RUC 20510944764 Av. Las Begonias 441, Piso 12, San Isidro, Lima, Perú.

DIRECTV de Uruguay Ltda. RUT 214516340010 Luis Alberto de Herrera 1248, WTC, Torre II, piso 22, Montevideo, CP 11300, Uruguay.

12. Canales de atención

Los canales de atención al usuario serán aquellos informados y habilitados en el sitio oficial de DGO correspondiente a cada país.

Actualmente, el servicio de atención al cliente se brinda a través del **Chat DGO**, al cual el usuario puede acceder ingresando al Centro de Ayuda disponible en el sitio web <https://www.directvgo.com/home>, mediante el botón de chat ubicado en la esquina inferior derecha, seleccionando la opción **“Iniciar chat”**.

Adicionalmente, DGO dispone de canales oficiales en redes sociales, a través de los cuales la atención se brinda mediante mensajes privados (con excepción de YouTube):

- Facebook: [@dgo_latam \[facebook.com\]](#)
- Instagram: [@dgo_latam \[instagram.com\]](#)
- X (Twitter): [@dgo_latam \[x.com\]](#)
- YouTube: [@dgo_latam \[youtube.com\]](#)

ANEXO INFORMATIVO

PASO A PASO REFERENCIAL DE REDENCIÓN DE VOUCHER DGO

Importante:

Este anexo se incluye **exclusivamente con fines informativos y de referencia para el usuario final.**

En caso de existir diferencias entre este anexo y el flujo vigente en la plataforma DGO, **prevalecerá siempre la experiencia mostrada en la tienda oficial del país y las condiciones particulares del plan.**

A. Redención de voucher – usuario nuevo DGO (referencial)

1. Ingreso al sitio

El usuario debe ingresar a la tienda oficial de DGO o al enlace informado en la campaña, seleccionar el plan correspondiente a su voucher y continuar con la contratación.

⚠ El plan debe coincidir exactamente con el indicado en el voucher.

2. Creación de cuenta

El usuario debe completar sus datos (nombre, teléfono, correo y contraseña).

⚠ El correo electrónico no debe haber sido registrado previamente en DGO ni en servicios asociados.

Validación de correo (cuando aplique): En algunos casos, el sistema solicitará un código de verificación (OTP) enviado al correo, el cual deberá ser ingresado para continuar.

3. Selección de contenidos o servicios adicionales (opcional)

El usuario podrá agregar servicios o contenidos premium adicionales, los cuales:

- No están incluidos en el voucher
- Generan costos adicionales
- Pueden requerir un método de pago válido

4. Ingreso y activación del código promocional

En la sección de pago, el usuario deberá ubicar la opción de cupón, ingresar el código promocional y activarlo.

El sistema validará el código y mostrará el beneficio aplicado en el resumen.

⚠ El beneficio solo se considera aplicado cuando el sistema lo confirme visualmente.

5. Datos de facturación

El usuario deberá completar los datos de facturación solicitados por la plataforma, incluso en los casos en que el voucher cubra el 100% del valor del plan, por requerimientos operativos o normativos del sistema.

6. Activación del servicio

El usuario deberá finalizar el proceso seleccionando la opción de activación (por ejemplo, “Ver DGO” u opción equivalente).

- El servicio se considerará activo únicamente al completar este paso.

B. Redención de voucher – usuario existente DGO (referencial)

1. Ingresa a la **tienda oficial de DGO de tu país** y selecciona **“Iniciar sesión”**.
2. Accede con tu correo electrónico y contraseña habituales.
3. Verifica que tu **plan activo coincida con el plan indicado en el voucher**.
 - Si el plan no coincide y el plan correcto está disponible para tu tipo de cuenta, deberás **realizar el cambio de plan previamente**.
4. Accede a la sección habilitada para **ingresar cupones o vouchers**.
5. Ingresa el código promocional en el espacio habilitado para cupones y selecciona **Activar**.
6. El sistema confirmará la activación del beneficio mediante el mensaje correspondiente.

C. Aclaraciones importantes

- El voucher **no cambia el plan automáticamente**.
- La posibilidad de cambiar de plan depende de la **disponibilidad del plan (SKU)** para el tipo de cuenta del usuario.
- En usuarios provenientes de **alianzas comerciales u otros ecosistemas externos**, puede ser necesario crear una **cuenta nueva con un correo no registrado previamente en DGO** para redimir el voucher.
- Las pantallas, textos y denominaciones visibles durante la activación pueden variar según el país.