

**TERMINOS Y CONDICIONES**  
**SUSCRIPCIÓN DISNEY+, STAR+ O COMBO+ (DISNEY+ Y STAR+) ADICIONAL AL PLAN**  
**POSTPAGO O CUENTA HOGAR**

**Vigencia** del 01 de abril al 30 de abril de 2024

**1. Condiciones Generales**

- (a) Los valores indicados incluyen IVA
- (b) La tarifa de la suscripción a Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) es definida por The Walt Disney Company Colombia S.A, NIT 800.236.937-1, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Postpago y Claro Hogar.
- (c) El valor de la suscripción a Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) no incluye el uso de datos móviles.
- (d) El servicio Streaming de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) es prestado por The Walt Disney Company Colombia S.A, NIT 800.236.937-1
- (e) La descarga de contenidos conectado a la red de datos móviles de Claro se descontará de los MB incluidos en el plan o con cargo bajo demanda.
- (f) Si el usuario ya tiene una cuenta de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) activa con otro medio de pago y desea cambiar al medio de pago Claro, deberá dar de baja su medio de pago anterior, esperar a que este ciclo de facturación expire antes de iniciar el proceso de contratación en Claro. Esto es total responsabilidad del usuario, Claro no se hace responsable por cualquier cobro adicional o duplicado que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
- (g) El servicio Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles en un establecimiento o área comercial abierta al público.
- (h) Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.
- (i) El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- (j) El servicio de pago en la factura podrá suspenderse con 15 días de anticipación, previamente informado al Cliente.
- (k) Los presentes términos y condiciones pueden ser modificados por Claro Colombia, las modificaciones aplicarán una vez sean publicadas en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/disney-star/>
- (l) Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) con cargo a la factura CLARO MÓVIL y con cargo a la factura de CLARO HOGAR. Estará disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Postpago activado y/o un servicio de Claro Hogar.
- (m) El precio de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en [www.DisneyPlus.com](http://www.DisneyPlus.com)

Suscripción	Valor Mes IVA Incluido
Disney+	\$ 25.900,00
Star+	\$ 34.900,00
Combo+	\$41.900,00

- (n) Los valores indicados incluyen IVA.
- (o) El servicio Disney+ y Star+ es comercializado por The Walt Disney Company Colombia S.A, NIT 800.236.937-1
- (p) Los servicios prestados por Claro, serán el de contratación y pago de la suscripción a Disney+, star+ y combo+ por medio de la factura de los servicios CLARO Móvil y/o Hogar.

## 2. Características de la suscripción:

- (a) El servicio Disney+ es un servicio de video Streaming a través de Internet que ofrece contenidos audiovisuales como series y películas, el cual se puede disfrutar hasta en cuatro (4) streams en simultáneo. Además, el servicio Disney+ permite descarga temporal de contenidos para reproducción sin conexión a Internet hasta en diez (10) dispositivos compatibles.
- (b) El servicio Star+ es un servicio de streaming que ofrece contenido de ESPN, como eventos en vivo de las ligas más importantes y shows deportivos; series, comedias animadas, películas, documentales; y producciones originales Star, regionales e internacionales, incluyendo contenido exclusivo, que se puede disfrutar hasta en cuatro (4) streams en simultáneo, además de permitir hasta 25 descargas de contenido en hasta diez (10) dispositivos compatibles por cuenta.
- (c) Combo+ es una oferta que incluye la suscripción a Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) tienes acceso inmediato a miles de películas, series y eventos exclusivos de ESPN. Además, con Combo+ podrás disfrutar Disney+ en cuatro (4) streams en simultáneo y cuatro (4) en Star+, descargar contenido en diez (10) dispositivos compatibles en Disney+ y diez (10) en Star+.

## 3. Suscripción adicional al plan postpago:

- (a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) con cargo a tu línea postpago Claro.
- (b) Disponible para usuarios activos que tengan contratado un plan Postpago y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en Pagos.
- (c) Si Usted (el usuario) inicia la portabilidad (port-out) o decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) será también cancelado al término del último periodo pagado. Usted podrá contratar el servicio nuevamente directamente con Disney+ o Star+ a través de sus canales de activación

## 4. Suscripción adicional al Servicio Hogar:

- (a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) con cargo a su cuenta Hogar.

- (b) Disponible para usuarios activos que tengan contratado una cuenta Hogar y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en Pagos.

## 5. Restricciones

- (a) No disponible para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con plan Power o plan Prepago.
- (b) No disponible para Clientes hogar que cuenten solo con servicios de televisión o telefonía.
- (c) El servicio no está disponible para líneas móviles o cuentas de hogar que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago a Claro.
- (d) El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- (e) No aplica para planes de voz solos, clientes con solicitud de portación, líneas en planes de datos transaccionales (los que se usan en alarmas, seguimiento vehicular, automatización de fuerza de ventas, etc), ni usuarios que han solicitado inclusión en listas para no acceder a servicios adicionales.

## 6. Activación de la suscripción

- (a) La contratación del servicio Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) a través del portal de autogestión: App Mi Claro, por lo que previamente debe haber realizado su registro aceptando los términos y condiciones del sitio. El usuario también podrá activar el servicio en un centro de atención y ventas Claro.
- (b) El usuario debe Iniciar sesión en APP MI Claro y seleccionar en qué cuenta hogar o Línea postpago desea tramitar sus servicios, al dar clic en el banner o botón Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) debe escoger la opción de activación y aceptar los términos y condiciones, en este paso se recalca que el servicio será cargado a la factura actual del servicio móvil o cuenta hogar y para continuar el proceso de solicitud y activación del servicio, el usuario debe dar clic en continuar. Al dar clic sobre la ventana de facturación, el usuario será redireccionado al sistema de autenticación y verificación de identidad a través de la remisión de un OTP, el cual se basa en el envío de un código a través de un SMS a la línea celular con la que se pretende activar el servicio y vía correo electrónico si es un cliente hogar. El usuario deberá digitar el código para poder continuar con el proceso de adquisición de la suscripción, si el código es válido, el sistema le permitirá realizar en este paso dos validaciones para ser por último redireccionado para adquirir Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) para finalizar la adquisición de la suscripción. Una vez el usuario acepta la suscripción continúa en el sitio Disneyplus.com y/o starplus.com para finalizar la activación correspondiente haciendo el registro de su cuenta.
- (c) Se incluirá el cobro del servicio de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) en la factura de CLARO MÓVIL mientras el cliente tenga activo su servicio de Claro Móvil Postpago (abierto o mixto) y tenga activa la suscripción del servicio.
- (d) Para utilizar el servicio de pago de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago u cuenta Hogar Claro contratado, activo y al día en pagos.
- (e) El servicio de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) no podrá ser activado de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago u Hogar que tenga contratado el usuario con Claro.

- (f) La prestación del servicio de pago de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

## 7. Cobro de la suscripción

- (a) La suscripción al servicio Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) se cobra por adelantado.
- (b) El cargo recurrente por la suscripción se aplicará de forma mensual al usuario hasta el momento que cancele el servicio a través de los canales que Claro tenga disponibles: [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co), APP mi Claro.
- (c) El costo de la suscripción se cobra con cargo a la factura de consumo cada 30 días de forma recurrente. Los 30 días inician a partir del día en que se contrata la suscripción por lo que es posible que ocurran 2 cargos en la primera factura por corte de facturación de la línea postpago o cuenta hogar.
- (d) Al contratar el servicio Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) con cargo a su número Claro, Usted (el usuario), autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+)
- (e) El precio del servicio Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en [www.DisneyPlus.com](http://www.DisneyPlus.com).
- (f) Disney es responsable de la prestación satisfactoria del servicio que ofrece, así como, de los contenidos puestos a disposición a través de sus plataformas en Internet o aplicaciones móviles. Claro es responsable de la facturación y cancelación a través de Claro.
- (g) La activación de esta suscripción no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago o cuenta Hogar sobre la cual se activa, y el usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este Servicio de forma total y completa. El servicio no admite pagos parciales de la factura.

## 8. Facturación

- (a) El usuario con un plan contratado de Claro Móvil o un servicio contratado de Claro Hogar autoriza a Comcel S.A incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones, el cobro de manera mensual y anticipada el servicio adicional mensual de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+)
- (b) El usuario podrá cancelar el servicio de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) cuando lo desee para no generar cargos extras a sus servicios contratados previamente, esta activación o cancelación no altera las características los demás servicios contratados previamente.
- (c) Solamente se incluirá el cobro del servicio de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) en la factura de Claro Móvil o Claro Hogar mientras el usuario tenga activo su servicio contratado con Claro S.A, y tenga activa la suscripción al servicio adicional.
- (d) La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago o cuenta hogar sobre la cual se activa.
- (e) El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
- (f) El servicio no admite pagos parciales de la factura.
- (g) El usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual más el valor indicado para el servicio de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

## 9. Suspensión de la suscripción:

- (h) La suscripción será suspendida en el momento en que la línea postpago o cuenta hogar entre en algún estado de mora en los pagos de la factura. De este modo, si la línea postpago o la cuenta de claro hogar sobre la cual se carga la facturación del servicio de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) se encuentra suspendida y no actualiza su estado dentro de los siete (7) días siguientes, se cancelará la suscripción. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura, o los servicios contratados podrán ser suspendidos.

## 10. Reactivación del servicio

- (a) Si se normaliza el pago de la facturación antes de los siete (7) días siguientes a la suspensión por mora, el servicio de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) será automáticamente reactivado. Si el servicio fue cancelado y el cliente desea continuar disfrutando del mismo, deberá realizar nuevamente el flujo de autenticación y contratación del servicio. La nueva contratación se llevará a cabo si el cliente es elegible, y la activación se llevará a cabo de manera automática una vez el cliente finalice exitosamente el proceso de contratación del servicio de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+)

## 11. Cancelación de la suscripción:

- (a) La suscripción podrá ser cancelada en el momento que el usuario lo desee directamente desde el APP Mi Claro, haciendo clic en el botón de “cancelar” en la sección de Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+). La cancelación debe hacerse antes de la fecha de renovación de la suscripción y se aplicará una vez finalizado el período de facturación de la suscripción. La fecha de cancelación de la suscripción puede no coincidir con la fecha de corte del servicio prestado por Comcel S.A.
- (b) La cancelación puede realizarse desde Mi Claro App o en un centro de atención y ventas Claro. No es posible cancelar desde el sitio de Disney+ o Star+.
- (c) El suscriptor acepta y reconoce que la cancelación del servicio Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) entrará en vigencia cuando finalice el periodo de facturación de la suscripción. Hasta entonces, el usuario podrá acceder al servicio Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+). No se realizan reembolsos ni se otorgan créditos por periodos de facturación mensuales no utilizados.
- (d) Si el usuario cancela su suscripción a Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) contratada a través de su línea y posteriormente quiere realizar de nuevo la contratación con Claro (ya sea con cargo a su línea actual o a través de un Plan postpago que incluye la suscripción), deberá usar el mismo correo electrónico que utilizó en el registro en su contratación inicial.
- (e) Si el cliente cancela el servicio CLARO MÓVIL Postpago, o Claro Hogar deberá contratar nuevamente el servicio Disney+, Star+ o Combo+ (Disney+ y Star+) con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de Disney

## 12. Responsabilidades

- (a) Disney es el único responsable de los contenidos y servicios provistos y/o puestos a disposición a través de su portal y/o aplicaciones móviles, así como, del correcto funcionamiento del servicio.
- (b) Disney es el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.
- (c) En caso requerir atención y/o presentar alguna aclaración y/o queja con relación al servicio Disney+, Star+ o la oferta de Combo+ contratada, deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Disney+ a través de su cuenta en el portal de Disneyplus.com y/o a través de los canales dispuestos por Disney.

- (d) El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación de datos sin costo del servicio de Disney+, star+ o Combo+, haciendo uso de la red móvil de Claro.
- (e) Consulte Términos y condiciones de la suscripción en [www.Disneyplus.com](http://www.Disneyplus.com) y/o [www.starplus.com](http://www.starplus.com)
- (f) Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.