TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTRATACIÓN NETFLIX BUNDLE
SERVICIO DE PAGO SUSCRIPCIÓN A TRAVÉS DE LA FACTURA POSTPAGO U HOGAR

Vigencia 1 de febrero al 29 febrero 2024

CONDICIONES GENERALES NETFLIX

Claro ofrece la posibilidad de realizar la contratación del servicio de Netflix con cargo a su línea Claro Móvil Postpago o cuenta Claro Hogar y recibir + velocidad de Internet en tu plan para que disfrutes más de tu nuevo plan.

1. Condiciones Generales
   a) Los valores indicados incluyen IVA
   b) El servicio de NETFLIX es comercializado por Netflix, Inc.
   c) El precio de NETFLIX es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en https://www.netflix.com/co/
   d) El valor de la suscripción a NETFLIX no incluye el uso de datos móviles.
   e) Los servicios prestados por Claro, serán el de contratación y pago de la suscripción a NETFLIX por medio de la factura de los servicios Claro Móvil/Hogar.
   f) 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.
   g) Si el usuario ya tiene una cuenta de NETFLIX 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.
   h) El servicio NETFLIX 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.
   i) Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que NETFLIX ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.
   j) El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de NETFLIX a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.

2. Condiciones del Servicio de Suscripción de Netflix:
   a) Es Indispensable validar y registrar correctamente el correo electrónico del cliente.
   b) Al ingresar la venta se debe seleccionar el servicio de Netflix. Una vez se cierre la venta del plan móvil el cliente recibirá en su correo registrado un correo electrónico para que el cliente termine el proceso de activación y registro en la plataforma de Netflix.
   c) Los planes con Netflix incluido se ofrecen con el plan básico de una (1) pantallas y el Estándar de dos (2) pantallas según el plan contratado. El cliente podrá activar el plan

Premiun desde Netflix.

d) El cliente que nace en el plan de 2 pantallas puede hacer cambio hacia el plan premium y regresar al Estándar de ser necesario, pero no puede cambiar al plan básico.

e) El cliente que nace en un plan premium se mantiene en todo momento en ese plan.

f) El cliente podrá cambiar de plan Netflix, pero no podrá cambiar de plan móvil u hogar.

g) A continuación, las condiciones de cada uno de los tres tipos de servicio de contratación directa:
   - **Básico**: Permite utilizar el servicio en una pantalla en definición estándar. Incluye la descarga de videos en 1 teléfono o tableta.
   - **Estándar (HD):** Permite utilizar el servicio en 2 pantallas a la vez. Full HD (1080p) disponible. Incluye la descarga de videos en 2 teléfonos o tabletas.
   - **Premium (ULTRA HD):** Permite utilizar el servicio en 4 pantallas a la vez. Full HD (1080p) y Ultra HD (4K) disponibles. Incluye la descarga de videos en 4 teléfonos o tabletas.

h) El servicio de Netflix es prestado por: Netflix Inc. NIT. 901.244.710-7.

i) Si el cliente requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de Netflix, deberá dirigirse a los canales de atención de Netflix. Si las fallas son de facturación el cliente deberá dirigirse a los canales de atención dispuestos por Claro.

j) El usuario en determinados equipos deberá contar la aplicación de Netflix. (La aplicación de Netflix está disponible en muchos Smart TV, consolas de juegos, reproductores multimedia y de Blu-ray. P, o accediendo al www.netflix.com)

k) Para utilizar el servicio de pago de NETFLIX a través de la factura Claro, el usuario deberá contar con un plan postpago o un plan hogar, activo y al día en pagos.

l) El servicio de Netflix no podrá ser suscrito de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada a Claro que tenga contratado el usuario.

m) La prestación del servicio de pago de Netflix a través de la factura de Claro está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

n) Los servicios contratados bajo la modalidad de Netflix incluido no permiten desempaquetar el servicio de Claro del plan de Netflix.

o) Para activaciones Bundle (Ofertas con el servicio Incluido) se debe tener presente:
   - No debe tener una cuenta activa en Stand Alone (Cuando lo contrata directamente en la App Mi Claro o cuando lo contrata adicional al plan hogar o móvil postpago)
   - Obligatorio solicitar confirmación de correo y celular para hacer el registro en RR (Hogar) y (AC) móvil. Es importante tener presente que estos son la llave para envió del link de activación de Netflix.
   - La calidad del correo electrónico es indispensable para la buena gestión de la Venta. Está prohibido colocar correos errados como por ejemplo notienecorreo@claro.com.co
   - Si el correo está bien escrito el link para la activación este le llagará en el lapso de unos minutos.

- Si el cliente ya tiene una cuenta activa de Netflix con otro medio de pago, se debe cancelar su plan actual a través de www.netflix.com en la sección "cuenta" y haciendo clic en la opción "cancelar membresía". Una vez efectuada la cancelación de la membresía, realiza el proceso de venta.
- El correo solo sirve para una cuenta. Si el cliente ya tiene activo el correo con una cuenta de Netflix y desea activar otro servicio. Invítalo a crear o usar uno nuevo correo para que pueda realizar el proceso y disfrutar el servicio.
- Al momento de la venta se sugiere no colocar correos con dominio corporativo ya que es posible que la seguridad del dominio de éste, bloqueé el acceso del mensaje. Se sugiere colocar correos personales.
- Si no se activa el servicio antes de las 96 horas de enviado el link, éste pierde validez, pero se puede ingresar nuevamente a la APP MI Claro y realizar el proceso de activación para que le envíe un nuevo link
- El link de para la activación puede llegar a la carpeta de Spam o la carpeta llamada "todos".
- Indicarle al cliente el nombre del plan que se le activará, para que lo seleccione de manera adecuada en el paso a paso de la activación y se evite un cobro diferente en la factura.

p) No se puede eliminar el servicio de Netflix; el usuario que desee desempaquetar este servicio tiene que migrar a una oferta comercial vigente sin el paquete de Netflix

q) Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de internet en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.

3. Restricciones

a) El servicio no está disponible para líneas móviles o cuenta 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.

b) El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse al servicio de Netflix en www.netflix.com o en el APP de Netflix desde algún dispositivo.

c) Los planes en modalidad con Netflix incluido están ajustados a la oferta definida por Claro sobre la cual se incluye el servicio de Netflix junto con las características que definen cada una de las ofertas.

d) El cliente en la modalidad de los planes con Netflix incluido puede realizar un cambio hacia los planes superiores del plan contratado de Netflix y puede igualmente regresar nuevamente al plan inicialmente contratado. La diferencia del valor respectivo del plan inicialmente contratado se verá reflejado en el cobro de la factura.

4. Contratación y cancelación del Servicio
   a) Para realizar la activación de este servicio incluido de Netflix, el usuario deberá contar con un plan postpago o una cuenta hogar.
   b) Para poder disfrutar de Netflix necesitarás activar el servicio siguiendo el proceso de activación [VIA EMAIL O TEXT MESSAGE] que recibirás a través de Claro o Netflix. Si no ha recibido ningún SMS o correo electrónico, puedes activar Netflix en tu paquete Claro ingresando a la aplicación Mi Claro, al hacer clic en el banner de Netflix, será redirigido al flujo de activación.
   c) 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, y el usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual total incluido el plan postpago móvil o cuenta hogar más la suscripción de Netflix contratado.
   d) Si asocias tu cuenta existente de Netflix a tu paquete/oferta de Claro con Netflix incluido la terminación del paquete/oferta con Claro que incluye Netflix no cancelará tu suscripción de Netflix y, una vez el paquete/oferta con Claro que incluye Netflix termine se dejará de cobrar a través de la factura de Claro, y Netflix pasará a cobrarte de forma automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que Netflix tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de Netflix, puedes visitar el apartado "Mi Cuenta" en la página web de Netflix. Los clientes nuevos en Netflix y nuevos en el paquete de Claro con su paquete cancelado, pueden continuar con Netflix, asociando otro método de pago.

5. Contratación
   a) En los planes de Claro con Netflix incluido, el usuario contratará uno de los planes con Netflix incluido a través de los canales de ventas que Claro tenga dispuestos para tal fin y bajo las condiciones y términos establecidos para acceder a dicha oferta. Los planes con Netflix incluido no se pueden contratar de manera directa desde los medios digitales de autogestión.
   b) La activación del servicio de Netflix está sujeta a la activación de los servicios de Claro previamente. Una vez activados los servicios de Claro con las características correspondientes a los planes con Netflix incluido el cliente recibirá un mail o un SMS el cual le permitirá al cliente terminar el registro en www.netflix.com.co y empezar a disfrutar del plan de Netflix contratado.
   c) Compartiremos tu correo electrónico y teléfono asociado al servicio incluido de Claro para que Netflix pueda prestar su servicio. Puedes ver la Política de Privacidad de Netflix en la página web de Netflix.

6. Cancelación
   a) Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura hogar o móvil.

b) El plan de Netflix o las ofertas de Claro diferencial para los planes de Netflix no se podrá obtener de manera desagregada.

7. Suspensión

a) El servicio será suspendido en el momento en que la cuenta entre en algún estado de mora en los pagos de la factura, por lo que se notificará a Netflix que el cliente está en estado suspendido y así no se le permitirá acceder al servicio. De este modo, si la línea postpago o cuenta hogar sobre la cual se carga la facturación del servicio de Netflix se encuentra suspendida, el cargo por el servicio será rechazado y si el cliente no actualiza su estado dentro de los 7 días siguientes, se cancelará el servicio adicional. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura o los servicios contratados podrán ser suspendidos.

8. Reactivación del servicio

a) En los planes de Claro con Netflix incluido para reactivar el servicio de Netflix, el cliente tiene que pasar por el flujo de activación nuevamente, clicando en un link que recibirá desde Claro y Netflix por correo o SMS.

9. Responsabilidad

a) Netflix es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento de este.

b) Netflix es el único responsable del servicio de postventa vinculado con sus servicios y de los precios de los planes que ofrece, los cuales pueden estar sujetos a cambios de Netflix sin responsabilidad alguna por parte de COMCEL S.A.

c) En caso de que el cliente requiera cualquier atención, ya sea referente a los servicios de Netflix como su funcionamiento o respecto del cobro realizado por ese proveedor, Claro escalará su reclamo a Netflix en calidad de responsable. Lo anterior sin perjuicio de que el cliente pueda ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Netflix a través de su cuenta en el portal de Netflix.com y por los canales dispuestos por parte de Netflix.

d) Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.

e) El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación sin costo del servicio de Netflix ni de cualquier otro beneficio.

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cómo puedo contactar al servicio de atención al cliente de Claro?

Si es un cliente y se requiere comunicarse con Claro los datos de contacto son: Desde tu móvil Claro *611; desde tú línea fija en cualquier lugar del país 018003 200 200 o la línea de WhatsApp 3205000000

2. ¿Cómo puedo disfrutar los servicios de Claro con el plan de Netflix incluido?

Una vez instalados los servicios de Claro con el plan de Netflix incluido, recibirás un correo electrónico con el cual podrás terminar todo el registro directamente en Netflix y empezar a disfrutar de todo el contenido.

3. ¿Si no llega el correo para realizar el registro de Netflix qué debo hacer?

Si el correo está bien y no le llega el correo nuestro cliente puede ingresar directamente desde el APP Mi Claro a su cuenta asociada con el servicio y en el banner de Netflix hacer el proceso de redireccionamiento; mismo proceso actual de un cliente para Netflix independiente y con cargo a la factura.
Si el correo quedó mal digitado / errado. Importante realizar el ajuste del correo electrónico llamando a nuestras líneas de atención desde tu móvil Claro *611; desde tú línea fija en cualquier lugar del país 018003 200 200 o la línea de WhatsApp 3205000000. Una vez se actualice el cliente puede ingresar directamente desde el APP Mi Claro a su cuenta asociada con el servicio en el banner de Netflix hacer el proceso de redireccionamiento – mismo proceso actual de un cliente para Netflix independiente y con cargo a la factura.

4. ¿Puedo cancelar Netflix de un plan de Claro con Netflix incluido?

En los planes con Netflix incluido si el cliente desea cancelar el servicio de Netflix, debe cancelar el plan actual que incluye Netflix y cambiarse a uno de los panes que no incluye Netflix dentro de la oferta. La cancelación la realizas desde tu móvil Claro marcando 611; desde tú línea fija en cualquier lugar del país 018003 200 200 o la línea de WhatsApp 3205000000.

5. ¿Cómo puedo ver Netflix en mi TV?

Hay muchas maneras de ver Netflix en tu TV. ¡Todo lo que necesitas es un dispositivo con la aplicación de Netflix! La aplicación de Netflix está disponible en muchos Smart TV, consolas de juegos, reproductores multimedia y de Blu-ray. Puedes encontrar más información sobre marcas y dispositivos compatibles en devices.netflix.com, o continúa leyendo para comprobar si tu TV ya está lista para Netflix.

6. ¿Cómo administro mi membresía de Netflix?

Puede administrar los detalles de su cuenta de Netflix en netflix.com/Account, que incluyen:

- Acceda a la forma de pago de Netflix
- Cambiar el plan de Netflix
- Establecer controles parentales
- Ajustar la configuración de subtítulos
- Actualizar las credenciales de Netflix
- Cambiar la configuración de idioma de Netflix
- Administrar perfiles de Netflix
- Administrar la configuración de reproducción

Para obtener asistencia o más información sobre las funciones de Netflix, visite help.netflix.com

7. ¿Cómo puedo cambiar mi plan de Netflix?

Para cambiar su plan, inicie sesión en Netflix.com y visite la página de su cuenta. Luego seleccione Cambiar plan para ver y seleccionar los planes disponibles. Los cargos adicionales al plan inicialmente contratado se verán reflejados en la factura de Claro.

Ten en cuenta que en los planes de Claro con Netflix incluido puedes cambiar a un plan superior de Netflix y regresar al plan inicialmente contratado con Claro. No puedes cambiar aun plan inferior al inicialmente contratado con Netflix incluido.

8. ¿Cómo carga Netflix a mi cuenta?

En los planes con Netflix incluido, el cobro está reflejado en la factura y asociado al plan contratado con Claro.

9. ¿Cómo puedo contactar al servicio de atención al cliente de Netflix?

Visite help.netflix.com para obtener asistencia y opciones de contacto.

10. ¿Cómo cambio mi plan de Netflix?

Ten en cuenta que en los planes de Claro con Netflix incluido puedes cambiar a un plan superior de Netflix y regresar al plan inicialmente contratado con Claro. No puedes cambiar aun plan inferior al inicialmente contratado con Netflix incluido. Los cambios de plan están sujetos al proceso de validación y elegibilidad realizado por Claro.

11. ¿Cómo cancelo Netflix?

Como es un servicio incluido en los planes de Caro Hogar, debes realizar la cancelación de tu plan de Claro con Netflix marcando 611; desde tú línea fija en cualquier lugar del país 018003 200 200 o la línea de WhatsApp 3205000000.