

TÉRMINOS Y CONDICIONES

SERVICIO DE PAGO SUSCRIPCIÓN A HBO Max A TRAVÉS DE LA FACTURA POSTPAGO U HOGAR

Vigencia: Hasta el 31 de diciembre de 2023

1. Condiciones Generales

- a) Los valores indicados incluyen IVA
- b) El servicio de HBO Max es comercializado por Warner Bros. Discovery a través de su división Warner Bros. Entertainment
- c) El precio de HBO Max es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://www.hbomax.com/co/es>
- d) El valor de la suscripción a HBO Max no incluye el uso de datos móviles.
- e) Los servicios prestados por Claro, serán el de contratación y pago de la suscripción a HBO Max 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 HBO Max 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 HBO Max 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 HBO Max 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 HBO Max a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.

2. El servicio

HBO Max es un servicio streaming por suscripción que da acceso a miles de series de televisión y películas populares. Además, permite visualizar contenido sin conexión con la aplicación HBO Max en dispositivos compatibles con la plataforma.

I. Suscripción adicional a un Plan Postpago

- a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de HBO Max con cargo a su factura I Claro Móvil Postpago.

- 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) decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio de HBO Max será también cancelado al término del último periodo pagado. Usted podrá contratar el servicio de nuevo directamente con HBO Max a través de sus canales de activación.
- d) La activación del servicio con cargo a la factura Claro pospago está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

II. Suscripción adicional al Servicio Hogar:

- (a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de HBO Max con cargo a su cuenta Claro 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.
- (c) Si el usuario desea finalizar los servicios hogar, el servicio de HBO Max con cargo a la factura también se dará por terminado.
- (d) La activación del servicio con cargo a la factura Claro Hogar está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

3. Restricciones

- a) No disponible para usuarios con plan móvil Postpago del segmento corporativo/empresarial o usuarios con paquete Power o Prepago.
- a) No disponible para líneas móviles Postpago 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 con Claro.
- b) (c) No aplica para 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.
- c) El servicio de HBO Max 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.

4. Activación de la suscripción

- (a) La contratación del servicio HBO Max se podrá realizar a través del portal de autogestión: App Mi Claro, aceptando los términos y condiciones, dándole clic en continuar, el usuario será re-direccionado a Claro Video para la compra de la suscripción del servicio HBO Max.

- (b) El usuario debe Iniciar sesión en App Mi Claro y seleccionar en qué cuenta ya sea hogar o línea móvil postpago desea contratar el servicio. Al estar en la App MI Claro busca el carrusel llamado Claro TV+ y le da clic sobre el botón HBO que incluye HBO Max, acepta los términos y condiciones y le da clic en continuar; el usuario será re-direccionado a Claro Video, donde deberá registrarse o iniciar sesión, una vez este registrado en Claro video busca un contenido de HBO, le da clic en suscríbete, en este paso se recalca el precio y el medio donde será cargado el cobro ya sea servicio móvil postpago o la cuenta hogar que el usuario elegido. Una vez el usuario le da contratar la aplicación le notificará el éxito de la suscripción, medio de pago y vigencia, en este momento el usuario podrá darle clic reproducir y comenzar a disfrutar el contenido bajo demanda (VOD) como películas y series por Claro video y HBO Max.

5. Cobro de la suscripción

- (a) La suscripción al servicio HBO Max se cobra por adelantado.
- (b) Al contratar el servicio de HBO Max con su línea Claro Móvil o Cuenta Claro Hogar y completar el registro de la cuenta de HBO Max, usted (el usuario), autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de HBO Max.
- (c) 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: Claro video.
- (d) 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.

6. 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 HBO Max.
- (b) El usuario podrá cancelar el servicio de HBO Max 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 HBO Max en la factura de Claro Móvil o Claro Hogar mientras el usuario tenga activo su servicio contratado con Comcel S.A, y tenga activa la suscripción al servicio adicional de HBO Max.

- (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 HBO Max, el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

7. Suspensión de la suscripción

- (a) 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 HBO Max 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.
- (b) Claro puede revocar su suscripción a HBO Max sin previo aviso, si se sospecha de alguna actividad fraudulenta, mal uso de su suscripción, violación de estos términos o cualquier ley aplicable por su parte. No se dará ningún reembolso en caso de revocación.
- (c) Para utilizar el servicio de pago a través de la factura CLARO, el usuario deberá estar asociado con una cuenta Hogar/Pospago Claro activa y estar al día en pago de los servicios contratados.
- (d) El servicio contratado con cargo a la factura CLARO no permite pago por separado del servicio asociado, por lo que el no pago implicará que el usuario entrará en mora con las implicaciones que ello conlleva.

8. 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 HBO Max será automáticamente reactivado.
- (b) 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 registro del servicio de HBO Max.

9. Cancelación de la suscripción

- (a) La suscripción podrá ser cancelada en el momento que el usuario lo desee directamente desde Claro video haciendo clic en el botón de “cancelar” en la sección de suscripción de Claro Video, la cancelación debe hacerse antes de la fecha de renovación de la suscripción y se aplicará a la fecha de corte. 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 Claro Video, no es posible cancelar desde el sitio de HBO Max.
- (c) El suscriptor acepta y reconoce que la cancelación del servicio HBO Max se realizará de a la fecha de corte. El usuario no podrá acceder más al servicio HBO Max. En el siguiente periodo de facturación se realizará el reembolso de créditos por periodos de facturación mensuales no utilizados.
- (d) Si el cliente cancela el servicio Claro Móvil Postpago, o Claro Hogar deberá contratar nuevamente el servicio HBO Max con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de HBO Max.

10. Responsabilidades

- a. HBO Max 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. Las promociones que incluyan servicios de HBO Max no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
- c. HBO Max es el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.
- d. En caso requerir atención y/o presentar alguna aclaración y/o queja con relación al servicio HBO Max, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de HBO Max a través de su cuenta en el portal de <https://www.hbomax.com/co/es> y/o a través de los canales dispuestos por HBO Max.
- e. Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- f. Claro se reserva el derecho de cambiar estos términos en cualquier momento sin previo aviso. Si corresponde, se informará mediante la publicación de los términos revisados en nuestro portal www.claro.com.co
- g. Consulte términos y condiciones de la presentación del servicio streaming de HBO Max en https://www.hbomax.com/terms-of-use/es-latam?_gl=1*rirvk7*_gcl_au*MTE1MjkyNzZzNS4xNjk2Mzc1MDQ4&_ga=2.216049302.18437197.1697641794-56425567.1697641794

11. Tratamiento de datos Personales

- h. Con la suscripción en la plataforma: HBO Max, en lo que corresponda, tomará todas las medidas necesarias para que la información personal de los usuarios no llegue a manos de terceros no autorizados bajo ninguna circunstancia;
- i. (ii) se obliga a no utilizarla para ningún objeto distinto al de cumplir con las obligaciones que se deriven directamente de la ejecución y cumplimiento del presente Contrato.