

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### SERVICIO DE PAGO SUSCRIPCIÓN A HBO | CANAL PREMIUM A TRAVÉS DE LA FACTURA HOGAR

Vigencia: Hasta el 31 de diciembre de 2023

#### 1. Condiciones Generales

- a) Aplica a nivel Nacional.
- b) Aplica para clientes nuevos y actuales que adquieran los paquetes Premium como servicio nuevo.
- c) Aplica para Residencial y Soho.
- d) Aplica para estratos del 1 al 6.
- e) Los usuarios que realicen congelaciones perderán el beneficio de la campaña.
- f) Los usuarios que caen en mora perderán el beneficio de la campaña.
- g) Aplica para la red Bidireccional en el segmento Residencial y Soho en red HFC y FTTH y aplica para DTH sujeto a la disponibilidad de las señales.
- h) El paquete será asociado para todos los decodificadores instalados y/o los que el cliente indique.
- i) Los servicios Premium no tienen cláusula de permanencia.
- j) Los valores indicados incluyen IVA a excepción de Leticia y San Andrés, donde está excluido por regulación.
- k) El servicio de HBO es comercializado por Warner Bros. Discovery a través de su división Warner Bros. Entertainment
- l) El precio de HBO es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en [www.hbo.com](http://www.hbo.com)
- m) El valor de la suscripción a HBO no incluye el uso de datos móviles.
- n) Los servicios prestados por Claro, serán el de contratación y pago de la suscripción a HBO por medio de la factura del servicio Hogar.
- o) 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.
- p) Para acceder al contenido de HBO en Claro video y la App HBO Max, el cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de HBO a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- q) Si el usuario ya tiene una cuenta de HBO 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.
- r) El servicio HBO 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.

- s) Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que HBO ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.
- t) El servicio de pago en la factura podrá suspenderse con 15 días de anticipación, previamente informado al Cliente.

## **2. CONTENIDO DEL SERVICIO**

- u) El paquete de HBO incluye 8 canales lineales y su contenido podrá verse en los decodificadores instalados y/o los que el cliente indique y por Claro Video y pueden ser modificados por HBO sin previo aviso.
- v) Los canales lineales son:
  - HBO
  - HBO2
  - HBO Plus
  - HBO family
  - HBO signature
  - HBO Mundi
  - HBO POP
  - HBO Xtreme

El servicio además incluye los siguientes beneficios:

-Visualización y contenido en CLARO VIDEO

-Acceso a la OTT HBO MAX.

El cliente entiende y reconoce que estos beneficios adicionales son entregados por HBO MAX y estos podrán ser retirados previa notificación por parte HBO.

## **3. El servicio**

HBO es un servicio por suscripción que da acceso a miles de series de televisión y películas populares, incluyendo original, WB, DC y Cartoon Network. Permite configuración de perfiles hasta de 5 usuarios y ver contenido hasta en tres pantallas simultáneamente. Además, permite visualizar contenido sin conexión con la aplicación HBO Max cuando se descarguen los títulos en iPhone, iPad, tablet o dispositivo Android.

#### **4. Tipo de Suscripciones**

##### **I. Suscripción adicional al Servicio Hogar:**

- (a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de HBO 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 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.

#### **5. Restricciones**

- a) No disponible para 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) No aplica para clientes que han solicitado inclusión en listas para no acceder a servicios adicionales.
- c) El servicio de HBO no podrá ser activado de forma independiente con una cuenta distinta y aislada de aquella asociada al servicio Hogar que tenga contratado el usuario con Claro.

#### **6. Activación de la suscripción**

- (a) La contratación del servicio HBO se podrá realizar a través del portal de autogestión: App Mi Claro, por los canales de atención 6017500500 en Bogotá, 018003200200 a nivel nacional o por <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/canales-premium/hbo/>
- (b) El usuario debe Iniciar sesión en App Mi Claro y seleccionar la cuenta hogar con la que desea contratar el servicio. Al estar en la App Mi busca el carrusel llamado Claro TV+ y le da clic sobre el botón Canales Premium, luego busca HBO, le da clic en agregar, posteriormente en continuar compra, se selecciona los decodificadores que desea activar los paquetes seleccionados, luego acepta los términos y condiciones y finalizar la compra. Una vez el usuario le da contratar la aplicación le notificará el éxito de la suscripción y en este momento el usuario podrá comenzar a disfrutar el contenido en los decodificadores, contenido bajo demanda (VOD) como películas y series por Claro video y HBO Max.

#### **7. Cobro de la suscripción**

- (a) La suscripción al servicio HBO se cobra por adelantado.
- (b) Al contratar el servicio de HBO con su Cuenta Claro, autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de HBO .

- (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: App MI Claro por los canales de atención 6017500500 en Bogotá, 018003200200 a nivel nacional.
- (d) La activación de esta suscripción no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la 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 HBO.
- (b) El usuario podrá cancelar el servicio de HBO 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 en la factura Claro Hogar mientras el usuario tenga activo su servicio contratado con Comcel S.A, y tenga activa la suscripción al servicio adicional de HBO.
- (d) La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la 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, el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

## **9. Suspensión de la suscripción**

- (a) La suscripción será suspendida en el momento en que la cuenta hogar entre en algún estado de mora en los pagos de la factura. De este modo, si la cuenta de claro hogar sobre la cual se carga la facturación del servicio de HBO 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 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.

## **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 HBO 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.

## **11. Cancelación de la suscripción**

- (a) La suscripción podrá ser cancelada en el momento que el usuario lo desee directamente por los canales de atención 6017500500 en Bogotá, 018003200200 a nivel nacional.
- (b) La cancelación no es posible cancelar desde el sitio de HBO.
- (c) El suscriptor acepta y reconoce que la cancelación del servicio HBO se realizará de a la fecha de corte. El usuario no podrá acceder más al servicio HBO. En el siguiente periodo de facturación y se realizará el reembolso de créditos por periodos de facturación mensuales no utilizados.
- (d) Si el cliente cancela el servicio Claro Hogar deberá contratar nuevamente el servicio HBO con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de HBO.

## **12. Responsabilidades**

- a. HBO 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 no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
- c. HBO 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, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de HBO a través de su cuenta en el portal de <https://www.hbo.com/co/es> y/o a través de los canales dispuestos por HBO.
- 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](http://www.claro.com.co)

- g. Consulte términos y condiciones de la presentación del servicio streaming de HBO en [https://www.hbo.com/terms-of-use/es-latam? gl=1\\*rirvk7\\* gcl\\_au\\*MTE1MjkyNzMzNS4xNjk2Mzc1MDQ4& ga=2.216049302.18437197.1697641794-56425567.1697641794](https://www.hbo.com/terms-of-use/es-latam? gl=1*rirvk7* gcl_au*MTE1MjkyNzMzNS4xNjk2Mzc1MDQ4& ga=2.216049302.18437197.1697641794-56425567.1697641794)

### **13. Tratamiento de datos Personales**

- h. HBO, 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. 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.