TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA PLANES POSTPAGO BUNDLE CON OTT Y ASISTENCIA

✓ **Oferta válida del 1 de abril al 30 de abril de 2025**

OFERTA POSTPAGO

Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	Bundle con OTT y/o Asistencia	Precio de la OTT	Precio de la Asistencia	Total Cargo fijo mensual plan postpago + y/o Ott y/o Asistencia	Datos incluidos en el plan	Datos para compartir con dispositivos cercanos	Aplicaciones que podrá seguir usando, terminada la capacidad de datos del plan	Minutos a nivel Nacional	Mensajes de texto a nivel Nacional	Claro Video	Claro música versión gratuita	Familia y Amigos	Claro Drive con 100 GB	Minutos ilimitados marcando por el 00444 a: USA, Canadá, México y Puerto Rico.	Tipo de Plan
Conectados 25 V 9.2 PETS L	$ 53.775	$ 64.100	Max ($12.900) + Netflix básico ($16.900) + Asistencia	$ 29.800	$ 6.000	$ 99.900	Libre	Hasta 70GB	No aplica	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados 25 V 9.2 SALUD L	$ 53.775	$ 64.100	Max ($12.900) + Netflix básico ($16.900) + Asistencia	$ 29.800	$ 6.000	$ 99.900	Libre	Hasta 70GB	No aplica	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados 25 V 9.2 MULT L	$ 53.775	$ 64.100	Max ($12.900) + Netflix básico ($16.900) + Asistencia	$ 29.800	$ 6.000	$ 99.900	Libre	Hasta 70GB	No aplica	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados 25 V 7.3 PETS	$ 47.819	$ 57.000	Max y Asistencia	$ 12.900	$ 6.000	$ 75.900	160GB	Hasta 20GB	Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados 25 V 7.3 SALUD	$ 47.819	$ 57.000	Max y Asistencia	$ 12.900	$ 6.000	$ 75.900	160GB	Hasta 20GB	Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados 25 V 7.3 MULT	$ 47.819	$ 57.000	Max y Asistencia	$ 12.900	$ 6.000	$ 75.900	160GB	Hasta 20GB	Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados 25 V 6.3 PETS	$ 39.430	$ 47.000	Max y Asistencia	$ 12.900	$ 6.000	$ 65.900	140GB	Hasta 15GB	Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados 25 V 6.3 SALUD	$ 39.430	$ 47.000	Max y Asistencia	$ 12.900	$ 6.000	$ 65.900	140GB	Hasta 15GB	Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados 25 V 6.3 MULT	$ 39.430	$ 47.000	Max y Asistencia	$ 12.900	$ 6.000	$ 65.900	140GB	Hasta 15GB	Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados 25 V 5.5 PETS	$ 34.396	$ 41.000	Max y Asistencia	$ 12.900	$ 6.000	$ 59.900	110GB	Hasta 15GB	Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados 25 V 5.5 SALUD	$ 34.396	$ 41.000	Max y Asistencia	$ 12.900	$ 6.000	$ 59.900	110GB	Hasta 15GB	Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados 25 V 5.5 MULT	$ 34.396	$ 41.000	Max y Asistencia	$ 12.900	$ 6.000	$ 59.900	110GB	Hasta 15GB	Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados 25 V 5.2	$ 42.701	$ 50.900	No incluye	$ -	$ -	$ 50.900	85GB	Hasta 85GB	Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	No incluye	Bundle
Conectados 25 V 4.1	$ 37.668	$ 44.900	No incluye	$ -	$ -	$ 44.900	60GB	Hasta 60GB	Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	No incluye	Bundle

Condiciones generales de los planes:

1. El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Impoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
2. Aplican para personas naturales.
3. Aplican a nivel Nacional.
4. Aplican para todos los canales de venta.
5. Aplican para los procesos de venta de línea nueva, migración, portación, reposición, cesión de contrato y cambio de plan sin disminuir la renta del cliente.
6. **Los planes con cargo fijo mensual de: $ 75.900, 65.900 y 59.900 incluyen:**

- OTT de MAX y una (1) Asistencia a elección del cliente “Multiasistencia, Pets y/o Salud”. (ver condiciones más adelante).

7. **Los planes Libres con cargo fijo mensual de $ 99.900 incluyen:**

- OTT de Netflix básico (1 pantalla) + OTT de MAX y una (1) Asistencia a elección del cliente “Multiasistencia, Pets y/o Salud”. (ver condiciones más adelante).
- La capacidad de navegación de datos es ilimitada y no tiene limitaciones de velocidad más allá de aquellas relacionadas con las tecnologías habilitadas de acuerdo con las condiciones geográficas.
- La velocidad de navegación no se limita, sin embargo, esta depende de condiciones como el equipo móvil del cliente, cobertura de la red y otros factores geográficos.
- No aplica para reventa de minutos y datos.
- No aplica para empresas y negocios.
- Para los planes libres Claro, la información de consumo de datos estará disponible para consulta en la factura mensual.

8. El cliente que no desee la oferta con la OTT de Netflix, Max y Asistencia, podrá adquirir la oferta Nacional sin estas OTT y Asistencia, únicamente a través de nuestra línea #400.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

9. Estos planes incluyen 12 meses de suscripción a Claro Video sin costo. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones que se informan más adelante.
10. Los planes incluyen el servicio Familia y Amigos. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones que se informan más adelante.
11. El uso de las aplicaciones de Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp, descuentan datos del plan, una vez el usuario consuma la capacidad de navegación del plan, podrá seguir accediendo a las funcionalidades de las redes mencionadas (ver condiciones más adelante).
12. Los planes relacionados en el documento permiten compartir datos con otros dispositivos que estén al alcance del equipo móvil que utiliza la línea de acuerdo con el plan adquirido. Los datos que se comparten hacen parte de los datos del plan contratado, antes del beneficio Todo Claro.
13. Los planes bundle de (voz y datos) incluye una "Multiasistencia, Multiasistencia Pets o Asistencia salud". El cliente podrá elegir la asistencia de su preferencia en el momento de la venta. (ver el proceso de venta más adelante)
14. El cliente podrá adquirir 2 asistencias adicionales de $6.000 cada una, o que se reflejará en su factura.
15. Si el cliente no desea tener esta oferta con "Multiasistencia, Multiasistencia Pets o Asistencia salud", podrá cambiar a otra oferta postpago sujeto a condiciones comerciales vigentes. Si se encuentra dentro del periodo promocional (6 meses) perderá el beneficio de descuento de $ 6.000.
16. Los clientes que tengan planes pospago diferentes al relacionado en este documento y desee una asistencia, la podrá adquirir al valor comercial vigente de "Multiasistencia, Multiasistencia Pets o Asistencia salud", al valor comercial vigente, más información en https://www.claro.com.co/personas/servicios/innovacion/t-resuelve/multiasistencia/.
17. Al adquirir un plan Bundle Móvil con una plataforma de streaming (OTT) incluida, a través del canal presencial, en el momento de la compra solo se recaudará el valor correspondiente al servicio de voz y datos, según lo indicado para cada plan. El costo de la plataforma de streaming NO se cobrará en ese momento, ya que este valor será incluido directamente a partir de la siguiente factura.
18. La velocidad que pueda obtener en el plan o paquete de datos depende del tipo de red disponible (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) en el lugar desde el cual se conecte el usuario, de las condiciones geográficas desde donde se accede y del dispositivo móvil que utilice.
19. Para obtener la velocidad de la nueva red 4G LTE, el usuario deberá contar con un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz con la versión de Software LTE habilitada, una SIM Card 4G LTE (USIM) y estar en zona de cobertura 4G-LTE. En zonas sin cobertura 4G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.
20. Aplican condiciones del beneficio Todo Claro, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/
21. Para acceder a la red 5G, debes estar en la zona de cobertura 5G Claro y contar con un equipo móvil 5G, más información de la red 5G consulta https://www.claro.com.co/5g/
22. El proveedor del servicio es Comcel S.A

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Condiciones generales de las aplicaciones:

Las aplicaciones de Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp, una vez el usuario consuma la capacidad de navegación del plan, podrá seguir accediendo a las funcionalidades de:

Instagram	WhatsApp
✓ Iniciar sesión ✓ Visualización del perfil personal o de cualquier otro usuario. ✓ Visualización de las publicaciones (fotos y videos) propios o de otros usuarios, así como los comentarios en estas publicaciones. ✓ Visualización de las historias personales o de cualquier otro usuario. ✓ Tomar una foto, editarla y compartirla ✓ Registrar una nueva cuenta directamente con la app ✓ Grabar un video, editarla y compartirlo ✓ Hacer comentarios en otras publicaciones ✓ Crear el canal, y compartir videos más largos ✓ Publicar una foto de historia ✓ Publicar una imagen de historia ✓ Publicar una historia de texto ✓ Enviar un mensaje interno ✓ Enviar una imagen por mensaje ✓ Enviar una foto recién tomada por mensaje ✓ Crear un grupo con varias personas para chat ✓ Guardar una publicación que no es propia ✓ Darle me gusta a una publicación ✓ Enviar una publicación a otra persona ✓ Buscar un usuario o un hashtag ✓ Archivar viejas publicaciones ✓ Utilizar hashtag, ubicación, encuestas y/o preguntas en las historias ✓ Reproducción de videos alojados en Instagram y que NO direccionen a una app o servicio diferente a Instagram. ✓ Editar el perfil	✓ Envío de textos (mensajear) ✓ Envío de notas de voz (icono de micrófono). ✓ Envío o compartir fotos, documentos y videos. ✓ Envío de gif o sticker. ✓ Poner un mensaje en destacados. ✓ Enviar mensaje en difusión. ✓ Descargar o guardar fotos y videos. ✓ Enviar o compartir contactos de la agenda. ✓ Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp®. ✓ Realizar llamadas y video llamadas a través de la aplicación oficial de WhatsApp®. ✓ Realizar llamadas y video llamadas grupales a través de la aplicación oficial de WhatsApp®. ✓ Crear un grupo. ✓ Agregar o responder estados y configurar la privacidad de los estados. ✓ Invitar a un amigo. ✓ Cambiar el perfil de usuario.
Facebook App	**X**
✓ Invitar y buscar amigos ✓ Escribir publicaciones de texto, con foto, con video, con enlace ✓ Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Publicar mi “estado” personal o comentar el “estado” de cualquier otra persona o grupo ✓ Publicar o cargar fotos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook app® ✓ Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook app® ✓ Reproducir videos alojados en Facebook app en mi muro o muro de otra persona o grupo ✓ Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook app ✓ Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo ✓ Ver o Dar “me gusta” a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Responder Historias ✓ Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo	✓ Visualizar el timeline personal o de terceros ✓ Publicar ✓ Comentar una publicación ✓ Dar favorito a una publicación ✓ Reenviar una publicación ✓ Citar una publicación ✓ Enviar un mensaje directo ✓ Recibir notificaciones ✓ Publicar o cargar fotos en tu timeline ✓ Descargar fotos ✓ Reproducción de Videos alojados en la aplicación.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

✓ Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook app®. ✓ Transmitir en Vivo - Facebook app Live ✓ Escribe una descripción antes de iniciar la transmisión ✓ Visualizar el video creado por la transmisión en vivo ✓ Pide a la gente que te siga para recibir notificaciones cuando vayas a transmitir en vivo y responder comentarios ✓ Facebook app Parejas ✓ Compartir ubicación ✓ Crear paginas **FACEBOOK APP MESSENGER** ✓ Agregar historia ✓ Chatear en modo incognito ✓ Colocar apodo a los amigos ✓ Enviar audio ✓ Enviar Gif ✓ Enviar imagen ✓ Enviar videos ✓ Envío de texto por Messenger ✓ Iniciar nuevo chat ✓ Ver historias ✓ Ver videos La app Facebook app Messenger es una aplicación independiente de la APP Facebook app con funcionalidad asociada.	

Consumida la capacidad de navegación del plan**, NO** podrá acceder sin navegación o datos a las funcionalidades de:

Facebook app:

- Iniciar Sesión.
- Servicio de Llamadas o Videollamadas a través de Facebook app y/o Facebook app Messenger o Messenger Kids.
- La funcionalidad de Facebook app Rooms tanto en Facebook app como Facebook app Messenger o Messenger Kids.
- La APP Facebook app Gaming es una aplicación independiente de Facebook app con funcionalidades asociadas y consume datos.
- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.

Facebook app Messenger:

- Videollamada Messenger
- Llamada en Messenger.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

WhatsApp:

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Compartir ubicación.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- Las llamadas y video llamadas de WhatsApp son encriptadas motivo por el cual algún tráfico podrá no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Plan.
- Las llamadas y video llamadas de WhatsApp pueden consumir datos en eventos de baja calidad.

X :

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Las llamadas, Video llamadas, En Vivo o servicios voz a través de estas aplicaciones. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- Iniciar Sesión vinculado a Google.
- Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicaciones oficiales.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con Google.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con Facebook app.

Instagram:

- No permite hacer videollamada ni transmitir en vivo. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- La carga y descarga de fotos fuera de la app oficial de Instagram; por ejemplo, cargar fotos hacia la App de Facebook app o enviarlas por WhatsApp.
- El redireccionamiento a cualquier link o URL externa que sea abierto desde Instagram; aun cuando este haya sido compartido por este medio a través de algún post o mensaje de algún contacto o grupo dentro de Instagram. Ejemplo: Notas de periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, redireccionamientos de publicidad, etc.
- Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada y que correspondan a nuevas funcionalidades habilitadas por Instagram.

Los datos ilimitados deben ser utilizados única y exclusivamente por la línea y de ninguna manera podrán ser utilizados para comercialización.

De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, tal como fines comerciales, uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.

ADVERTENCIA: Sin que esto implique una exención de responsabilidad por parte de COMCEL, se advierte que el uso que haga el usuario de las aplicaciones es derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. Se advierte que las aplicaciones pueden presentar fallas e interrupciones propias de la aplicación y que no tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por Comcel.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

NETFLIX

Netflix es un servicio de Streaming que les permite a sus suscriptores ver series, películas y documentales en los dispositivos conectados a internet en las condiciones del plan contratado. El servicio permite acceso al contenido de la plataforma.

Condiciones generales con Netflix incluido:

- ✓ La OTT ofrecida con Netflix Básico incluye 1 pantalla.
- ✓ La OTT ofrecida con Netflix Estándar incluye 2 pantallas.
- ✓ La OTT con Netflix Premium incluye 4 pantallas.
- ✓ Todo cliente que inicie en el plan Básico de 1 pantalla puede hacer cambio hacia al plan Estándar de 2 pantallas o Premium de (4 pantallas).
- ✓ Todo cliente que inicie en el plan Estándar de 2 pantallas puede hacer cambio al Premium de (4 pantallas) y regresar al Estándar. NO podrán pasar a la oferta con Plan de Netflix Básico 1 pantalla.
- ✓ El cliente que nace en el plan Premium se debe mantener en todo momento con este el plan al valor respectivo a este plan. NO podrán pasar a oferta con Plan de Netflix Básico o Estándar.
- ✓ Para activaciones Bundle (Ofertas con el servicio Incluido de Netflix) se debe tener presente:
  - **Importante**: En el caso de Netflix si el cliente ya tiene activa una cuenta no deberá realizar ningún proceso adicional ya que su servicio quedara actualizado a bundle de forma automática.
  - 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, el usuarios debe indicar el correo electrónico de manera correcta; ya que es el medio por el cual podrá realizar el proceso de registro de la OTT de Netflix.
  - Se recomienda no usar correos con dominio corporativo, ya que las medidas de seguridad de estos dominios podrían bloquear el acceso al mensaje. Para evitar inconvenientes, se sugiere utilizar correos personales.
  - Si el servicio no se activa dentro de las 24 horas después de recibir el enlace, este perderá validez. Sin embargo, el cliente puede generar un nuevo enlace ingresando a la APP Mi Claro, en la sección Entretenimiento, opción Netflix. Allí, se le informará que su plan incluye el servicio de Netflix, deberá aceptar los términos y condiciones, validar su identidad y, posteriormente, recibirá un nuevo enlace en su correo para completar el proceso de registro.
  - 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.
- ✓ El servicio de Netflix es prestado por: Netflix Inc. NIT. 901.244.710-7.
- ✓ 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.
- ✓ 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)
- ✓ Solamente se incluirá el cobro y recaudo del servicio de Netflix 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 de los servicios de Claro.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

- ✓ Para utilizar el servicio de pago de NETFLIX a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago, activo y al día en pagos.
- ✓ El servicio de Netflix no podrá ser suscrito de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago Claro que tenga contratado el usuario.
- ✓ La prestación del servicio de pago de Netflix a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
- ✓ Los servicios contratados bajo la modalidad de Netflix incluido no permiten desempaquetar el servicio de Claro del plan de Netflix.
- ✓ En los planes con Netflix incluido si el cliente cancela el servicio CLARO MÓVIL Postpago, se cancela igualmente el cobro del servicio de Netflix en la factura de Claro, el cual está asociado al plan contratado con los servicios de Claro móvil pospago u hogar.

Restricciones

a) Para proceder con la solicitud y activación del servicio en los términos expuestos, el servicio CLARO MÓVIL Postpago con el que cuenta el cliente, no debe obedecer a una cortesía de CLARO MÓVIL.
b) El servicio incluido no está disponible para líneas activas en planes diferentes a los relacionados en esta circular. En este caso podrá contratarse de forma independiente bajo la modalidad de Stand Alone.
c) El servicio no está disponible para líneas móviles 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 al servicio de Netflix en www.netflix.com o en el APP de Netflix desde algún dispositivo.
e) 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.
f) 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.

Contratación y cancelación del Servicio

a) Para realizar la activación de este servicio incluido de Netflix, el usuario deberá contar con un plan postpago de los relacionados en esta circular y estar al día en pagos.
b) El servicio de Netflix no podrá ser activado de forma independiente con una línea distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago que tenga contratado el usuario.
c) 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.
d) La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago sobre la cual se activa, y el usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual total incluido el plan postpago móvil más la suscripción de Netflix contratado.
e) 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.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

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.

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.

Suspensión:

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 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.

Reactivación del servicio:

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.

Responsabilidad:

1. Netflix es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento de este.
2. 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.
3. 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.
4. Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
5. El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación sin costo del servicio de Netflix ni de cualquier otro beneficio.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Condiciones de la oferta con MAX:

MAX es un servicio de streaming que les permite a sus suscriptores ver series, películas y documentales en los dispositivos conectados a internet en las condiciones del plan contratado. El servicio permite acceso al contenido de la plataforma.

- ✓ Esta suscripción incluida, solamente se encuentra en los planes relacionados en esta circular.
- ✓ Aplica solo para usuarios que se activen o realicen cambio de su plan actual a uno de los planes relacionados en este documento.
- ✓ Sí un usuario no desea continuar con un plan de suscripción de pago incluido de MAX, deberá cambiarse a alguno de oferta comercial vigente.
- ✓ Se aplican los Términos de uso de MAX informados en https://www.max.com/terms-of-use/es-us
- ✓ El uso de la OTT MAX descuenta datos del plan contratado, se sugiere usar una red wifi.

Tener en cuenta:

- ✓ La descarga de las aplicaciones MAX o Claro Video realiza consumo de datos.
- ✓ Visualizar la bandeja de entrada realiza consumo de datos.
- ✓ Las funcionalidades de las Apps incluidas podrán variar en cualquier momento y sin previo aviso en eventos tales como, pero sin limitarse a actualizaciones de las Apps, cambio de sus funcionalidades, cambios tecnológicos e interacciones con otras Apps.

Condiciones del Servicio de Suscripción de MAX:

- ✓ Es Indispensable el correo electrónico del cliente en la app Mi claro.
- ✓ El plan con MAX tiene incluido 3 pantallas.
- ✓ El cliente debe ingresar a www.max.com/co/es, hacer clic en "Ingresa", luego en "Conéctate con tu proveedor", seleccionar Claro e iniciar sesión con su correo electrónico y contraseña de la App Mi Claro. Al acceder, podrá crear su cuenta en MAX. También puede usar el correo y las credenciales que haya creado previamente para su cuenta de MAX para disfrutar del contenido.
- ✓ Si el cliente no recuerda la contraseña de app Mi claro, debe ir a olvide mi contraseña y reestablecerla (Reestablecerla desde app mi Claro), luego de reestablecerla, el usuario después de realizar la contratación la contratación puede ingresar a https://www.max.com/co/es con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- ✓ El cliente que adquiera esta oferta “bundle” (plan móvil con MAX) y no desee continuar con los servicios de MAX, se podrá cambiar a un plan de la oferta comercial vigente, que no cuente con el servicio de pago incluido MAX.
- ✓ El servicio de Max es comercializado por Warner Bros. Discovery a través de su división Warner Bros. Entertainment.
- ✓ Si el cliente requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de MAX, deberá dirigirse a los canales de atención de MAX. Si las fallas son de facturación el cliente deberá dirigirse a los canales de atención dispuestos por Claro.
- ✓ Solamente se incluirá el cobro y recaudo del servicio de MAX 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 de los servicios de Claro.
- ✓ Para utilizar el servicio de pago de MAX a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago, activo y al día en pagos.
- ✓ El servicio de MAX no podrá ser suscrito de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago Claro que tenga contratado el usuario.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

- ✓ La prestación del servicio de pago de MAX a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
- ✓ Los servicios contratados bajo la modalidad de MAX incluido no permiten desempaquetar el servicio de Claro del plan de MAX.
- ✓ En los planes con MAX incluido si el cliente cancela el servicio CLARO MÓVIL Postpago, se cancela igualmente el cobro del servicio de MAX en la factura de Claro, el cual está asociado al plan contratado con los servicios de Claro móvil pospago u hogar.

Restricciones:

- ✓ Para proceder con la solicitud y activación del servicio en los términos expuestos, el servicio CLARO MÓVIL Postpago con el que cuenta el cliente, no debe obedecer a una cortesía de CLARO MÓVIL.
- ✓ El servicio incluido no está disponible para líneas activas en planes diferentes a los relacionados en esta circular. En este caso podrá contratarse de forma independiente bajo la modalidad de Stand Alone. El plan también puede adquirirse de forma independiente.
- ✓ El servicio no está disponible para líneas móviles que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago a Claro.
- ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse al servicio de MAX en https://www.max.com/co/es o en el APP de MAX desde algún dispositivo.
- ✓ Los planes en modalidad con MAX incluido están ajustados a la oferta definida por Claro sobre la cual se incluye el servicio de MAX junto con las características que definen cada una de las ofertas.
- ✓ El cliente en la modalidad de los planes con MAX incluido puede realizar un cambio hacia los planes superiores del plan contratado de MAX 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.

Contratación y cancelación del Servicio:

- ✓ Para realizar la activación de este servicio incluido de MAX, el usuario deberá contar con un plan postpago de los relacionados en esta circular y estar al día en pagos.
- ✓ El servicio de MAX no podrá ser activado de forma independiente con una línea distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago que tenga contratado el usuario.
- ✓ El cliente debe ingresar a www.max.com/co/es, hacer clic en "Ingresa", luego en "Conéctate con tu proveedor", seleccionar Claro e iniciar sesión con su correo electrónico y contraseña de la App Mi Claro. Al acceder, podrá crear su cuenta en MAX. También puede usar el correo y las credenciales que haya creado previamente para su cuenta de MAX para disfrutar del contenido.
- ✓ Si el cliente no recuerda la contraseña de app Mi claro, debe ir a olvide mi contraseña y reestablecerla, luego de reestablecerla, el usuario después de realizar la contratación la contratación puede ingresar a https://www.max.com/co/es con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- ✓ La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago sobre la cual se activa, y el usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual total incluido el plan postpago móvil más la suscripción de MAX contratado.
- ✓ Si asocias tu cuenta existente de MAX a tu paquete/oferta de Claro con MAX incluido la terminación del paquete/oferta con Claro que incluye MAX no cancelará tu suscripción de MAX y, una vez el paquete/oferta con Claro que incluye MAX termine se dejará de cobrar a través de la factura de Claro, y MAX pasará a cobrarte de forma automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que MAX tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de MAX, puedes visitar el apartado “Mi Cuenta” en la página web de MAX. Los clientes nuevos en MAX y nuevos en el paquete de Claro con su paquete cancelado, pueden continuar con MAX, asociando otro método de pago.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Contratación:

- ✓ En los planes de Claro con MAX incluido, el usuario contratará uno de los planes con MAX 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 MAX incluido no se pueden contratar de manera directa desde los medios digitales de autogestión.

- ✓ La activación del servicio de MAX está sujeta a la activación de los servicios de Claro previamente. El cliente debe ingresar a www.max.com/co/es, hacer clic en "Ingresa", luego en "Conéctate con tu proveedor", seleccionar Claro e iniciar sesión con su correo electrónico y contraseña de la App Mi Claro. Al acceder, podrá crear su cuenta en MAX. También puede usar el correo y las credenciales que haya creado previamente para su cuenta de MAX para disfrutar del contenido.

- ✓ Si el cliente no recuerda la contraseña de app Mi claro, debe ir a olvide mi contraseña y reestablecerla, luego de reestablecerla, el usuario después de realizar la contratación la contratación puede ingresar a https://www.max.com/co/es con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- ✓ Compartiremos tu correo electrónico y teléfono asociado al servicio incluido de Claro para que MAX pueda prestar su servicio. Puedes ver la Política de Privacidad de MAX en la página web de MAX.

Cancelación:

- ✓ 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.
- ✓ El plan de MAX o las ofertas de Claro diferencial para los planes de MAX no se podrá obtener de manera desagregada.

Suspensión:

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 MAX que el cliente está en estado suspendido y así no se le permitirá acceder al servicio. De este modo, si la línea postpago sobre la cual se carga la facturación del servicio de MAX se encuentra suspendida por pago, también se suspenderá el servicio adicional. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura o los servicios contratados podrán ser suspendidos.

Reactivación del servicio:

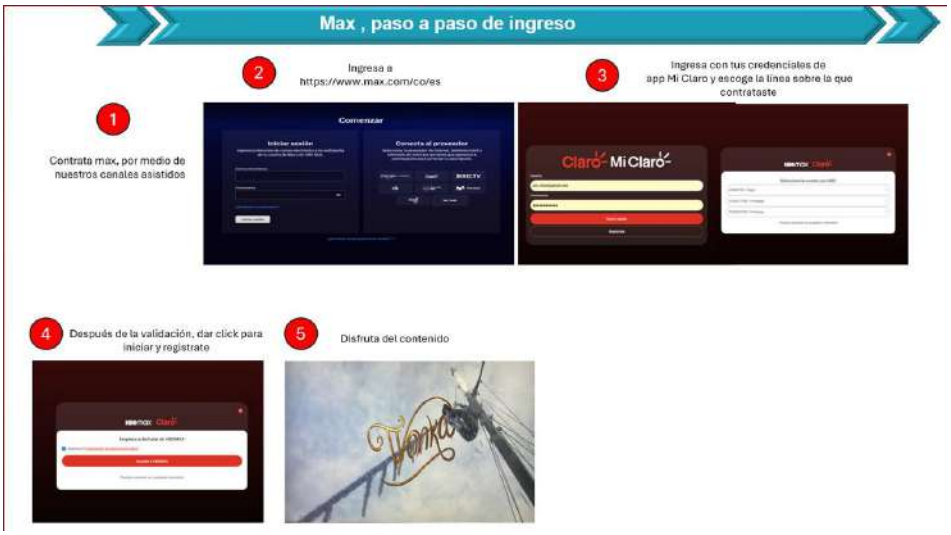
En los planes de Claro con MAX incluido para reactivar el servicio de MAX, el cliente tiene que pasar por el flujo de activación nuevamente, ingresar a www.max.com/co/es, hacer clic en "Ingresa", luego en "Conéctate con tu proveedor", seleccionar Claro e iniciar sesión con su correo electrónico y contraseña de la App Mi Claro. Al acceder, podrá crear su cuenta en MAX. También puede usar el correo y las credenciales que haya creado previamente para su cuenta de MAX para disfrutar del contenido.

Responsabilidad:

- ✓ MAX es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento de este.
- ✓ MAX 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 MAX sin responsabilidad alguna por parte de COMCEL S.A.
- ✓ En caso de que el cliente requiera cualquier atención, ya sea referente a los servicios de MAX como su funcionamiento o respecto del cobro realizado por ese proveedor, Claro escalará su reclamo a MAX en calidad de responsable. Lo anterior sin perjuicio de que el cliente pueda ponerse en contacto de manera directa con el equipo de MAX a través de su cuenta en el portal de https://www. max.com/co/es y por los canales dispuestos por parte de MAX.
- ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

- ✓ El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación sin costo del servicio de MAX ni de cualquier otro beneficio.



Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS DE ASISTENCIAS

- **Plan Multiasistencia:**

Asistencia Médica	Asistencia Bienestar	Asistencia Hogar	Asistencia limpia
✓ Servicio de Ambulancia ✓ Orientación médica telefónica ✓ Video Doctor ✓ Médico a domicilio por emergencia ✓ Exámenes de laboratorio ✓ Terapias físicas o Respiratorias	✓ Clase virtual de batidos saludables ✓ Clase entrenamiento personalizado virtual ✓ Orientación nutricional ✓ Orientación Psicológica ✓ Armado o desarmado de árbol de navidad	✓ Servicio de Plomería/ Electricista/ Vidriería/ Cerrajería por emergencia ✓ Retiro de escombros ✓ Mensajería pequeños paquetes ✓ Asesoría en redacción de documentos legales	✓ Limpieza profunda de cocina o baño ✓ Desinfección de colchones, almohadas o muebles ✓ Limpieza de asador o BBQ

Asistencia ensamble/express	Asistencia Desempleo	Asistencia Movilidad	Asistencia Mascotas
✓ Instalación de: asador o BBQ/ Equipos de gimnasia en casa/ Juegos para niños o mascotas ✓ Armado de muebles en el Hogar ✓ Instalación de lámparas o apliques de luz ✓ Sellado con silicona	✓ Pago de hasta 2 meses de factura telefónica (móvil o fijo) ✓ Pago de servicios públicos hasta 2 meses ✓ Asesoría telefónica para realizar HV	✓ Grúa en caso de accidente o avería (auto/moto) ✓ Auxilio vial (Auto/moto) ✓ Revisión puesta punto (Auto/Moto) ✓ Mantenimiento Básico de la bicicleta	✓ Orientación veterinaria Telefónica ✓ Consulta veterinaria por emergencia ✓ Vacunación de refuerzo ✓ Servicio de cremación o eutanasia para la mascota

- Para más información de restricciones y condiciones generales de multiasistencia podrá consultar: https://www.claro.com.co/personas/servicios/innovacion/Multiasistencia/multiasistencia/

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

- **Plan Multiasistencia Pets:**

Asistencia Mascotas	Asistencia Exequial Mascotas	Asistencia Legal y De Ayuda
✓ Orientación Médica Veterinaria telefónica ✓ Consulta Médica Veterinaria por emergencia ✓ Baño canino después de enfermedad o cirugía ✓ Vacunación de refuerzo médico veterinario	✓ Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave. ✓ Servicio de cremación por enfermedad o accidente.	✓ Asistencia legal telefónica: asesoría en procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por la mascota registrada. ✓ Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota.

Asistencia Tradicional Hogar	Asistencia Hogar Express	Asistencia Hogar Limpia	Cobertura Médica	Cobertura Bienestar
✓ Servicio de Plomería/ Electricista/ Vidriería/ Cerrajería por emergencia ✓ Asistente en filas para eventos culturales, musicales y deportivos. ✓ Mensajería pequeños paquetes ✓ Traslado al aeropuerto	✓ Armado de muebles en el hogar. ✓ Instalación de lámparas, luminarias y/o apliques de luz/ soportes para tv o artículos decorativos / canaletas para cobertura de cableado/ esquineros. ✓ Instalación de cortinas o persianas ✓ Instalación de grifos.	✓ Limpieza profunda de cocina o baño principal. ✓ Servicio de desinfección de colchones, almohadas o muebles.	✓ Servicio de Ambulancia ✓ Orientación médica telefónica ✓ Médico a domicilio por emergencia ✓ Doctor IGS: Médico virtual adulto o pediátrico ✓ Exámenes de laboratorio ✓ Terapias físicas o Respiratorias	✓ Diseño de rutina de ejercicios ✓ Curso virtual de batidos saludables ✓ Curso virtual de yoga ✓ Curso virtual de cocina saludable (Alimentación balanceada) ✓ Asesoría de adecuación a tu puesto de trabajo en casa.

- Para más información de restricciones y condiciones generales de multiasistencia podrá consultar: https://www.claro.com.co/personas/servicios/innovacion/Multiasistencia/multiasistencia/

- **Plan Multiasistencia Salud:**

Asistencias Médicas generales y especializadas

- Video doctor
- Orientación médica telefónica
- Ambulancia por emergencia
- Consulta médica virtual de especialistas
- Médico a domicilio por emergencia
- Enfermera a domicilio para inyectologia
- Terapias físicas o respiratorias básicas
- Terapias básicas de lenguaje
- Exámenes de laboratorio a domicilio
- Lectura de exámenes médicos
- Orientación psicológica telefónica o virtual
- Orientación nutricional telefónica o virtual
- Segunda opinión médica
- Suero post-fiesta a domicilio
- Envío de medicamentos a domicilio
- Coordinación y auxilio para alquiler de: sillas de ruedas, muletas, caminadores, o camillas hospitalarias

Asistencias enfermedad de alto riesgo

- Sesión virtual para cuidadores
- Sesión virtual de apoyo para el paciente y su familia
- Auxilio económico por hospitalización extensa

Asistencias odontológicas

- Asistencia dental de emergencia
- Medicina bucal
- Cirugía - exodoncias simples o extracciones
- Profilaxis: Pulido dental
- Limpieza dental Básica
- Orientación dental telefónica

Asistencias adulto mayor

- Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos
- Servicio de acompañamiento a cita médica
- Recordatorio de ingesta de medicamentos
- Transporte a citas médicas (ida y vuelta)

Asistencias por incapacidad

- Conductor o transporte por temas de salud
- Acompañante diurno o nocturno en caso de hospitalización
- Jornada de aseo por hospitalización o incapacidad

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

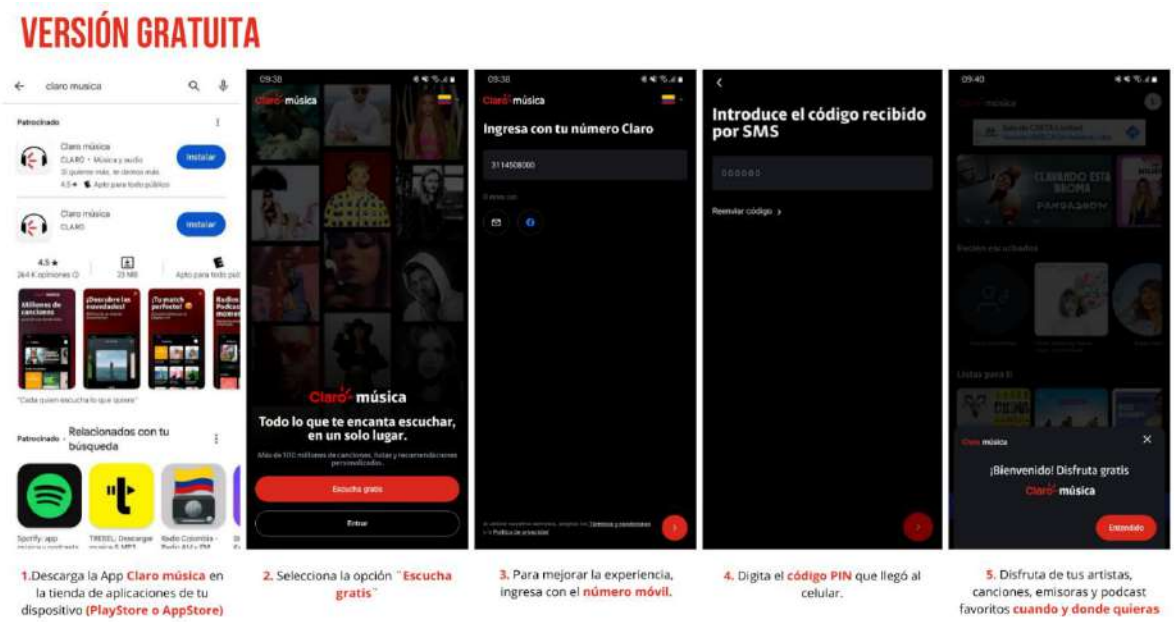
- Para más información de restricciones y condiciones generales de multiasistencia podrá consultar: https://www.claro.com.co/personas/servicios/innovacion/Multiasistencia/multiasistencia/

Condiciones de suscripción a Claro Música:

Versión Gratuita:

✓ Para acceder a la versión gratuita, el usuario solo debe registrarse y elegir la opción ¨Escucha gratis¨ en la APP.

✓ Los usuarios pueden disfrutar de sus artistas favoritos en modo aleatorio, emisoras y podcast disponibles sin necesidad de suscripción. Esta versión incluye anuncios y tiene la limitación de cambiar hasta 6 canciones por hora.



Versión Premium:

✓ Para acceder a la suscripción de la versión Premium, el cliente debe registrarse a través de la APP de Claro música o a través de la web en www.claromusica.com. Al registrarse acepta términos y condiciones.

✓ El valor de la suscripción mensual es el comercial vigente.

✓ A partir del 15 de @gosto de 2023, los planes de la oferta comercial adquiridos ya no cuentan con la versión Premium de Claro música incluida.

✓ Los usuarios tienen acceso ilimitado a la aplicación Claro-música, permitiéndoles disfrutar de todo el contenido sin anuncios. Además, permite descargar y reproducir canciones sin conexión a internet

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

VERSIÓN PREMIUM

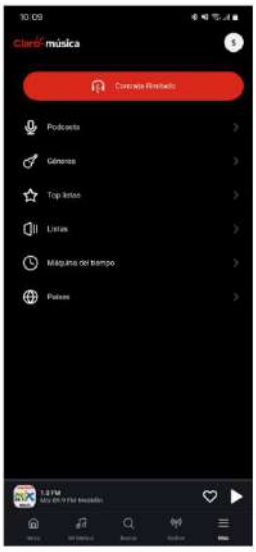
1.Descarga la App **Claro música** en la tienda de aplicaciones de tu dispositivo **(PlayStore o AppStore)**

2. Selecciona la opción "**Entrar**

3. Para mejorar la experiencia, ingresa con el **número móvil.**

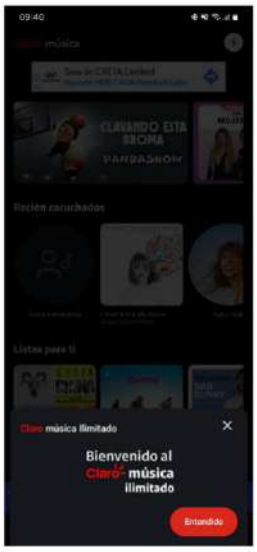
4. Digita el **código PIN** que llegó al celular.

5. Ingresa a la pestaña "**más**" en la parte inferior.



6. Selecciona la opción "**consigue ilimitado**"

7. Elige el **plan que prefieras** ($12.000 mensual o $4.000 semanal)



8. Disfruta de tus artistas, canciones, emisoras y podcast favoritos **sin límites.**

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

BENEFICIOS	VERSIÓN PREMIUM	VERSIÓN GRATUITA
¡Escucha sin gastar datos!	✓	✓
Crea y comparte tus playlists en redes sociales	✓	✓
Disfruta más de 100 millones de canciones	✓	✓
Sintoniza emisoras de radio nacionales e internacionales	✓	✓
Descarga y reproduce canciones sin conexión	✓	
Vive una experiencia sin interrupciones publicitarias	✓	
Salta canciones con total libertad	✓	
Fascinantes podcasts en un solo lugar	✓	✓
Escucha música sin tener Saldo en tu prepago		✓

Condiciones del obsequio de suscripción a Claro Video sin costo:

- ✓ Para acceder al servicio, una vez el plan este activo, el usuario debe:
  - Registrarse en www.clarovideo.com.co o descargando la app en http://bit.ly/VideoFBCO. Ingresar los datos solicitados en el formulario, aceptar los términos y condiciones.
- ✓ Una vez registrado, el usuario podrá acceder al servicio por los siguientes medios:
  - Desde el PC ingresando a www.clarovideo.com.co.
  - Desde el celular descargando la APP o ingresando a www.clarovideo.com.co
  - El servicio de Claro video está disponible solo para planes pospago y hogar, no estará disponible para líneas prepago o planes Power.
- ✓ Aplica para personas naturales a nivel nacional, para todos los estratos.
- ✓ Aplica para clientes actuales del servicio móvil pospago y usuarios de productos de hogar cuyo plan incluya la suscripción a CLARO VIDEO.
- ✓ Para acceder a CLARO VIDEO. la activación debe realizarla el usuario en la plataforma donde necesitará crear un usuario y una contraseña.
- ✓ El usuario debe de tener en cuenta que su contraseña es confidencial y si la revela a otros o comparte su cuenta y/o dispositivos con terceros, será responsable por el uso que los terceros hagan del servicio.
- ✓ El registro de un dispositivo autorizado se produce con el acceso al servicio desde dicho dispositivo, introduciendo el usuario y contraseña del cliente.
- ✓ Este servicio no requiere instalación de equipos, por lo cual no aplica permanencia mínima.
- ✓ Los usuarios que tengan contratado y activo los productos de hogar podrán ver por CLARO VIDEO, en la sección de Tv en Vivo la mayorìa de los canales los cuales varían de acuerdo con el paquete contratado.
- ✓ Los servicios adicionales son activados una vez el cliente lo contrate por un valor adicional viéndose reflejado en su factura mensual; este servicio se podrá visualizar a través de CLARO VIDEO mientras estos se encuentren activos.
- ✓ El cliente podrá visualizar el contenido de CLARO VIDEO. hasta en 5 dispositivos y 2 de forma simultánea y están limitados al territorio colombiano.
- ✓ Si el cliente adquiere el servicio de Win Sports & Win Sports+ este solo se podrá visualizar en CLARO VIDEO y en 1 dispositivo simultáneamente.
- ✓ La cantidad de dispositivos autorizados para hacer uso y el número de transmisiones simultáneas puede cambiar en cualquier momento.
- ✓ La cantidad de canales puede variar por no tratarse de una oferta caracterizada.
- ✓ La suscripción no incluye alquiler de películas ni compras adicionales.
- ✓ Si el usuario se cambia de plan postpago con Claro video incluido a otro plan postpago que también tiene el servicio incluido, podrá seguir disfrutando del servicio-
- ✓ El uso de Claro video desde Smartphones consume datos del plan y puede generar costos adicionales una vez consumida la capacidad de datos incluida.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

- ✓ Para usar el servicio de Claro Video se requiere contar con una conexión a internet y se recomienda que sea de al menos 3 megas de velocidad de descarga.
- ✓ Se recomienda que se use conexión WiFi para disfrutar del servicio de Claro video desde tu Smartphone o Tablet, ya que consume datos de tu plan y puede generar costos adicionales una vez consumida la capacidad de datos incluida. Adicional, podrás ingresar desde tu PC, Smart TV y Xbox para evitar consumos de datos de tu plan postpago.

- **Condiciones de venta ADD-ONS por medio de claro video.**

  - ✓ La reproducción se da por medio de Claro Video. Los Canales Premium, como su nombre lo indica son canales adicionales a la suscripción del paquete de televisión que tienen un usuario y que solicita por nuestros canales de venta como lo son: Golden Premier, HBO, Hot Pack, Paquete Internacional, Universal+ y Win Sports +. Adicionalmente la reproducción es por medio del decodificador de la casa y en algunos casos como HBO y Win Sports+ por medio de Claro Video.
  - ✓ Si el usuario va a activar el Add-ons (servicio adicional), se activa a la tarifa comercial vigente.
  - ✓ Si el usuario desea cancelar el Add-ons (servicio adicional) lo debe cancelar antes de que se finalice la vigencia de los 30 días.
  - ✓ HBO solo se puede adquirir como Canal premium para los usuarios con servicio Claro Hogar y podrá acceder al contenido por medio del decodificador de su casa, a través de Claro Video y acceder a la OTT MAX / Max con las credenciales de la App Mi Claro.

NOMBRE SERVICIO ADD-ONS	TARIFA
ATRES PLAYER	$ 20.800
EDYE	$ 8.500
MGM	$ 12.900
PICARDÍA NACIONAL	$ 8.850
QELLO CONCERTS BY STINGRAY	$ 9.900
RTVEplay+	$ 27.490
STINGRAY KARAOKE	$ 9.900
UNIVERSAL +	$ 24.900
WIN + FÚTBOL	$ 32.900

Revista 15 Minutos

- El cliente que desee podrá adquirir la revista 15 minutos por $4.850
- Todos los clientes que adquieran la revista antes del día 26 de cada mes, la reciben el mes siguiente. Si adquiere la revista posterior al día 26 la recibe al *segundo* mes.

Condiciones en planes Cerrados:

Una vez consuma las gigas del plan contratado, sí el usuario desea acceder a sitios de Internet u otras aplicaciones diferentes a las aplicaciones incluidas, tendrá las siguientes alternativas:

- ✓ Realizar una recarga en prepago.
- ✓ Podrá realizar una recarga a través de cualquiera de los medios autorizados. Los medios autorizados para realizar recargas se pueden consultar en www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/prepago/.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

- ✓ Una vez realizada la recarga el usuario podrá a la tarifa de prepago ($0,034 por KB IVA incluido) o comprar un paquete de datos de la oferta vigente de prepago, cuyo valor será descontado de la recarga realizada.
- ✓ El saldo disponible para comprar paquetes adicionales de datos es el valor nominal de la recarga, es decir, no se tiene en cuenta los obsequios promocionales de pico y placa u otras promociones.

Comprar paquetes de datos con cargo a la factura.

Si el usuario no desea realizar una recarga podrá comprar alguno de los siguientes paquetes de datos adicionales con cargo a su factura:

Paquete	Valor con Impuestos*	Vigencia
Datos Adicionales **3GB**	$ 4.900	5 días
Datos Adicionales **5GB**	$ 8.900	15 días
Datos Adicionales **10GB**	$ 15.900	30 días
Datos Adicionales **15GB**	$ 24.900	30 días
Datos Adicionales **30GB**	$ 39.900	30 días

Incluye IVA del 19% e Impoconsumo del 4% únicamente cuando el usuario haya superado el monto de la UVT en consumos de datos durante el mes calendario (días 1 al 30).

- ✓ Estos paquetes se podrán comprar con cargo a la factura a través de los canales disponibles IVR, Whatsapp 3112000000 y Mi Claro App. En ambos casos se deberá seleccionar como método de pago el cargo a la factura.
- ✓ Solo se permitirá cargar a la factura por concepto de paquetes de datos adicionales un monto equivalente al 50% del valor del cargo fijo mensual del plan.
- ✓ El cobro del paquete de datos se verá reflejado en la factura de consumo, en el siguiente corte de facturación después de realizada la compra.

Condiciones de Límite de crédito:

- ✓ El límite de crédito para la compra de paquetes adicionales de datos se efectúa de acuerdo con la gama del plan, el cual se clasifica según su cargo fijo mensual antes de impuestos, como se detalla en la siguiente tabla:

Rango CFM sin impuestos	Gama	% de Límite de Crédito
De $0 a $81.000	Baja	100%
De $81.000 a $143.000	Media	70%
De $143.001 en Adelante	Alta	50%

De esta manera el cálculo para conocer el límite de crédito se hace mediante la siguiente fórmula: CFM sin Impuestos * % de límite de crédito que asigna la gama del plan = $ cupo asignado por límite de crédito.

Condiciones del Servicio de Voz:

- ✓ Los minutos ilimitados incluidos en el plan contratado aplican para llamar a cualquier operador fijo o móvil nacional.
- ✓ Los minutos ilimitados deben ser utilizados única y exclusivamente por el titular de la línea y de ninguna manera podrán ser utilizados para comercialización.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, informando previamente al usuario. El consumo inusual puede derivar de: i) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada (reventa, reoriginación de llamadas), configurándose en abusivo o fraudulento y, ii) uso del servicio de voz con fines fraudulentos o delictivos (suplantación, estafa, extorsión, etc). En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.
- ✓ Estos planes NO cuentan con el servicio Pasaminutos Claro, en la medida que el usuario tendrá minutos ilimitados durante cada ciclo de facturación.

Condiciones comerciales Minutos de Larga Distancia Internacional:

- ✓ El prestador del servicio de Larga Distancia Internacional (LDI) es Infracel S.A. E.S.P.
- ✓ Los minutos ilimitados para llamadas de Larga Distancia Internacional aplican únicamente hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, marcando a través del 00444; a teléfonos fijos y/o móviles en estos destinos.
- ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional para llamadas a hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, marcando a través del 00444 están incluidos únicamente en los planes relacionados en este documento.
- ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional para llamadas a hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México aplican únicamente marcando a través del 00444. No aplica para llamadas realizadas a través de otros operadores.
- ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional, No aplican para marcaciones satelitales. Estas tendrán un costo de $13.920 el minuto, IVA incluido.
- ✓ Si el usuario realiza llamadas a países diferente de Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, los minutos consumidos serán cobrados a la tarifa por demanda vigente de acuerdo con la siguiente tabla:

ZONAS	DESTINO DE LARGA DISTANCIA	TARIFA POR MINUTO
Hispanoamérica	Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay, España y Venezuela.	$ 1.144
Europa, Asia y Otros	Resto del mundo	$ 1.331

***Tarifas con impuestos incluidos**

- Si el usuario tiene un paquete de minutos activo para llamadas internacionales, a otros destinos diferentes a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, se le cobrará a la tarifa del paquete.

- ✓ El usuario solo podrá hacer uso de los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional para llamadas a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, marcando a través del 00444 después de haberse activado la línea.
- ✓ Para más información sobre Indicativos, marcación, tarifas y paquetes, visita www.claro.com.co

Condiciones del servicio Familia y Amigos:

- ✓ El servicio Familia y Amigos, ofrece al usuario la posibilidad de crear una comunidad para hablar ilimitadamente entre las líneas inscritas en ella.
- ✓ La comunidad podrá estar integrada por hasta cinco (5) líneas, incluyen el titular, de cualquier operador móvil nacional y hasta una línea fija de Claro.
- ✓ Si en la comunidad se inscribe una o varias líneas de otro operador, los minutos consumidos en las llamadas que se realicen desde las líneas Claro-inscritas en la comunidad hacia la(s) línea(s) de otro operador también inscrita(s) en la comunidad, no serán descontados de los minutos incluidos en sus respectivos planes postpago o de sus saldos

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

prepago. Sin embargo, los minutos consumidos en las llamadas que se realicen desde la(s) línea(s) de otro operador inscrita(s) en la comunidad hacia líneas Claro serán descontados y/o cobrados por el operador al que pertenezcan conforme a las sus tarifas vigentes.

- ✓ El titular de la línea que tiene activo el servicio podrá administrar la comunidad Familia y Amigos a través de la interfaz web que se describe más adelante.
- ✓ En caso de desactivación, cambio de postpago a prepago y/o cesión de contrato de la línea postpago que tiene activo el servicio Familia y Amigos, este servicio será cancelado.
- ✓ En caso de suspensión por mora, fraude, o suspensión temporal de la línea postpago que tiene activo el servicio Familia y Amigos, el servicio será suspendido hasta que la línea titular vuelva a estar activa.
- ✓ Las líneas titulares y beneficiarias del servicio podrán pertenecer a máximo tres (3) comunidades.
- ✓ El titular de la línea solo podrá tener a su cargo una comunidad, pero podrá pertenecer como beneficiario a dos (2) comunidades adicionales. Cuando el titular sea incluido como beneficiario en una comunidad recibirá un SMS en el cual se le notificará dicha situación.

Condiciones del servicio de SMS y adicionales:

- ✓ Los SMS (mensajes de texto) incluidos en el plan, son ilimitados a cualquier operador móvil a nivel Nacional.
- ✓ Aplican únicamente para mensajes de texto usuario –usuario, es decir que NO puede ser utilizados para envío de mensajes de texto SMS originados de manera masiva a través de servidores, computadoras, sistemas, aplicaciones, servidores externos o cualquier otro instrumento o equipo distinto a un equipo terminal móvil sin el consentimiento de Claro.
- ✓ El valor del mensaje de texto internacional adicional es de $347 IVA incluido.
- ✓ Los servicios como MMS (mensajes de multimedia), servicios adicionales como códigos cortos, de información, entretenimiento y descargas de contenido del portal Ideas u otros portales WAP serán facturados de manera adicional al plan según la a la tarifa vigente de cada servicio.
- ✓ No se permite el envío de mensajes publicitarios y/o con fines comerciales.
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, tal como fines comerciales, uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.

El servicio de Roaming Internacional será facturado como un servicio adicional.

- A partir del 1° de julio del 2022, los usuarios que estén en los países de la Comunidad Andina de Naciones (Bolivia, Ecuador, Perú y Colombia), podrán utilizar los servicios de voz, datos y mensajes de texto disponibles de su plan postpago sin recargo adicional (a excepción de las llamadas salientes a un país no miembro de la CAN).
- Los países de la Comunidad Andina de Naciones son: Bolivia, Ecuador, Perú y Colombia.
- Se debe activar el servicio de Raoaming internacional para que pueda hacer uso de los servicios de voz, datos y mensajes de texto.
- Aplica solo para usuarios postpago.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Tu mundo, tu bolsillo. Lleva todo lo que amas, siempre contigo. ¡Descárgalo ya!

Es nuestro servicio de almacenamiento en la nube para guardar documentos, fotos, videos, música, archivos pesados y comprimidos y cualquier tipo de archivos que puedas imaginar

Beneficios del servicio:

- ✓ 100 GB de almacenamiento gratis si eres usuario postpago u hogar, para llevar contigo siempre tus archivos más importantes, desde cualquier dispositivo.
- ✓ Podrás guardar fotos, videos, música, documentos, archivos pesados comprimidos y mucho más, todo esto de manera segura.
- ✓ Con Claro drive, los archivos no ocupan espacio en la computadora o dispositivos móviles de los usuarios.
- ✓ El registro en la app es muy sencillo.
- ✓ Si eres cliente Todo Claro (postpago y hogar), tienes un total de 200GB de almacenamiento gratis (100 GB por ser postpago más 100GB por ser hogar)

¡Acceder al servicio es muy fácil!

- ✓ Ingresa a la página web www.clarodrive.com, o descarga la aplicación Claro drive desde el Google Play (para usuarios con dispositivos Android) o App Store (para usuarios con dispositivos Iphone).

- ✓ Selecciona la opción: ¡Usa tus 100GB sin costo!.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

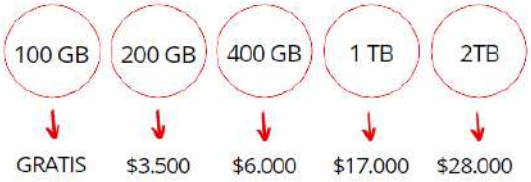
✓ Puedes registrate con Claro Móvil o Claro Hogar:

✓ Así de fácil podrás disfrutar de un gran almacenamiento para guardar documentos, fotos, videos, música, archivos pesados y comprimidos y cualquier tipo de archivos que puedas imaginar.

✓ **(**El ingreso a los portales desde el dispositivo móvil, la descarga de la aplicación y el cargue y descargue de archivos desde el dispositivo móvil, genera consumo de datos del plan postpago Claro)

Paquetes de almacenamiento

Valores con impuestos incluidos. Para todos los paquetes aplican cargos de navegación.



Cancelación del servicio

Para cancelar el servicio, el usuario puede enviar un SMS con la palabra SALIR al código 37674. Más información: www.clarodrive.com

✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

LOS CLIENTES PODRÁN ADQUIRIR ADICIONAL A PLAN POSTPAGO LAS SUSCRIPCIONES DE DISNEY+ (ESTÁNDAR O PREMIUM) Y/O PRIME VIDEO

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

❖ **DISNEY+**

Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de su paquete Disney+, (Estándar o Premium) con cargo a la factura CLARO MÓVIL y con cargo a la factura de CLARO HOGAR, de acuerdo con la tarifa establecida por la OTT.
El servicio estará disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Postpago activado y/o un servicio de Claro Hogar

Características de la suscripción:

- ✓ **El servicio Disney+ Premium** 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) pantallas disponibles en simultáneo. Además, tienes 7 perfiles personalizables hasta en 10 dispositivos Con descarga de contenido. Además, el servicio **Disney+ Premium** permite ver todo el contenido de ESPN, como eventos en vivo de las ligas más importantes y shows deportivos; Adicionalmente la calidad del video es UHD / HDR que junto con la calidad de audio que es Atmos permiten que la tener claridad y profundidad sin precedentes.

- ✓ **El servicio Disney+ Estándar** es un servicio de video Streaming a través de Internet que ofrece contenidos audiovisuales como series y películas, el cual se puede disfrutar hasta dos (2) pantallas disponibles en simultáneo. Además, tienes 7 perfiles personalizables hasta en 10 dispositivos. Con descarga de contenido. El servicio **Disney+ Estándar** permite ver ESPN 1 y ESPN 3, con eventos en vivo de las ligas más importantes y shows deportivos; Adicionalmente la calidad del video es 1080p y la calidad de audio es Estéreo 5.1

	Standard	Premium
Contenido familiar	✓	✓
Deportes	ESPN 1, ESPN 3	Todo ESPN
Calidad de video	1080p	UHD/HDR
Pantallas disponibles	2	4
Descargas	✓	✓
Calidad de audio	Estéreo 5.1	Atmos

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Condiciones Generales:

Las siguientes condiciones aplican para la suscripción adicional al plan Postpago o Cuenta Hogar.

- ✓ El valor de la suscripción a Disney+ (Estándar o Premium), no incluye el uso de datos móviles.
- ✓ 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.
- ✓ Si el usuario ya tiene una cuenta de Disney+, (Estándar o Premium) activa con otro medio de pago y desea cambiar al medio de pago Claro, deberá dar de baja su medio de pago anterior antes de iniciar el proceso de contratación en Claro. Esto es total responsabilidad del usuario, Claro no se hace responsable por cualquier cobro adicional, duplicado o adicional que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
- ✓ El servicio Disney+, (Estándar o Premium) es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles o en un establecimiento o área comercial o abierto al público.
- ✓ Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Disney+ (Estándar o Premium) ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago Claro.

Cobro de la suscripción

- ✓ La suscripción al servicio Disney+, (Estándar o Premium) se cobra por adelantado.
- ✓ 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, APP mi Claro.
- ✓ 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.
- ✓ Al contratar el servicio Disney+, (Estándar o Premium) 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+, (Estándar o Premium)
- ✓ El precio del servicio Disney+, (Estándar o Premium) es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en www.DisneyPlus.com .
- ✓ Disney+ (Estándar o Premium) 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.
- ✓ 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.
- ✓ Para más información de condiciones y restricciones de la suscripción a Disney+ (Estándar o Premium) a través de la factura de Claro, podrá consultar: https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/claro-tv/

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

❖ **PRIME VIDEO:**

Claro ofrece la posibilidad de adquirir el servicio de **Prime Video** con cargo a la factura de la línea Claro Móvil Postpago. Los usuarios que adquieran la suscripción de Prime Video a través de la App Mi Claro con cargo a la factura de su plan postpago, podrán disfrutar de **1 mes de la suscripción sin cargo a la factura de Claro.** Esta oferta inicia en el momento que el cliente realiza la suscripción y tendrá una vigencia de 30 días a partir del momento del registro. **Una vez finalice el periodo promocional, el usuario deberá pagar el valor establecido por la OTT.**

- ✓ El precio **de Prime Video** es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en www.primevideo.com

La app de video de Prime video, es un servicio por suscripción de streaming ofrecido por terceros, el servicio de Claro consiste en realizar el cobro en la factura del servicio postpago, por lo tanto, la tarifa de esta app podrá ser modificada por el proveedor de la apps.

El usuario deberá hacer el pago total del servicio y la adquisición de esta oferta no altera los servicios previamente adquiridos con Claro Colombia, el servicio no acepta pagos parciales de factura.

Condiciones Generales de la suscripción a través de la factura Claro móvil:

- ✓ Los valores indicados incluyen IVA.
- ✓ El valor de la suscripción a Prime Video no incluye el uso de datos móviles.
- ✓ El servicio Streaming de Prime Video es prestado por Amazon.com Services LLC 91-2000471
- ✓ El servicio prestado por Claro será la facturación por la suscripción a Prime Video por medio de cargo adicional a la factura de los servicios Claro Móvil.
- ✓ Disponible para usuarios activos que tengan contratado un plan Postpago y que al momento de solicitar la suscripción estén al día en pagos.
- ✓ La activación del servicio con cargo a la factura Claro postpago está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
- ✓ Si Usted (el usuario) inicia proceso de portabilidad con otro operado o decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio de Prime Video será también cancelado al término del último periodo pagado. Usted podrá contratar el servicio de nuevo directamente con Amazon a través de sus canales de activación.
- ✓ La descarga de contenidos conectado a la red de datos móviles de Claro se descontará de los GB incluidos en el plan.
- ✓ Si el usuario ya tiene una cuenta de Prime Video 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 a través de Claro. Sin que esto implique una excepción de responsabilidad por parte de Claro; se advierte que es total responsabilidad del usuario, por cualquier cobro adicional o duplicado que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
- ✓ El servicio Prime Video 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.
- ✓ Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Prime Video ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

- ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Prime Video a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- ✓ No aplica para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con paquete Power o Prepago.
- ✓ No aplica para líneas móviles que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago con Claro.
- ✓ 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.
- ✓ Prime Video permite configuración de perfiles hasta de seis (6) usuarios y ver contenido hasta en tres (3) pantallas simultáneamente.
- ✓ Para más información de condiciones y restricciones de la suscripción a Prime Video a través de la factura de Claro, podrá consultar: https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/amazon-prime/

❖ **WIN PLAY:**

Claro ofrece la posibilidad de adquirir el servicio de WIN PLAY con cargo a la factura de la línea Claro Móvil Pospago. Con WIN PLAY, podrás disfrutar de una amplia variedad de contenido.

El servicio WIN PLAY Es la plataforma de emisión de videos en línea (streaming), en la que puedes disfrutar de la señal en vivo de los canales Win Sports y Win Sports+ desde tu computador, tableta o smartphone. Solo se debe tener la suscripción activa y tener una conexión a Internet.

Aquí podrás ver el siguiente contenido:

- Fútbol Profesional Colombiano (Liga, Copa y Torneo), Liga Femenina de Fútbol, Campeonatos de Tenis, Natación, atletismo, automovilismo, entre otros.
- Programas de entrevistas, noticias, análisis, entre otros, conducidos por los mejores periodistas deportivos.
- Más de 4.000 videos bajo demanda (VOD) de partidos y programas de la librería de históricos

El Suscriptor vera el contenido disponible en el Portal Web solamente en un (1) dispositivo a la vez.
La app de video de WIN PLAY, es un servicio por suscripción ofrecido por terceros, el servicio de Claro consiste en realizar el cobro en la factura del servicio postpago. El usuario deberá hacer el pago total del servicio y la adquisición de esta oferta no altera los servicios previamente adquiridos con Claro Colombia, el servicio no acepta pagos parciales de factura.

Condiciones Generales:

- ✓ Los valores indicados incluyen IVA
- ✓ La tarifa de la suscripción a Win Sports Online es definida por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Pospago.
- ✓ El valor de la suscripción a Win Sports Online no incluye el uso de datos móviles.
- ✓ El servicio Streaming de Win Sports Online es prestado por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

- ✓ 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.
- ✓ Si el usuario ya tiene una cuenta de Win Sports Online 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.
- ✓ El servicio Win Sports Online 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.
- ✓ Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Win Sports Online ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.
- ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Win Sports Online a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- ✓ El servicio de pago en la factura podrá suspenderse con 15 días de anticipación, previamente informado al Cliente.
- ✓ 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/canales-premium/win-sports-mas
- ✓ Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de Win Sports Online con cargo a la factura Claro Móvil. Estará disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Pospago activado y/o un servicio de Claro Hogar.
- ✓ El precio de Win Sports Online es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en https://www.winsportsonline.com
- ✓ Los valores indicados incluyen IVA.
- ✓ El servicio es comercializado por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4
- ✓ Los servicios prestados por Claro serán el de contratación y pago de la suscripción a Win Sports Online por medio de la factura de los servicios CLARO Móvil.

1. Suscripción adicional al plan postpago:

a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar Win Sports Online 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 Win Sports Online será también cancelado al término del último periodo pagado.

2. 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 Win Sports Online 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.

3. Activación de la suscripción:

a) La contratación del servicio Win Sports Online a través de nuestros canales asistidos: podrá activar el servicio en un centro de atención y ventas Claro.
b) Se incluirá el cobro del servicio de Win Sports Online 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.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

c) Para utilizar el servicio de pago de Win Sports Online a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago Claro contratado, activo y al día en pagos.
d) El servicio de Win Sports Online no podrá ser activado de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago que tenga contratado el usuario con Claro.
e) La prestación del servicio de pago de Win Sports Online a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
f) Cobro de la suscripción
g) La suscripción al servicio Win Sports Online se cobra por adelantado.
h) 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
i) 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.
j) Al contratar el servicio Win Sports Online 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 Win Sports Online
k) El precio del servicio Win Sports Online es determinado por el tercero que presta el servicio.
l) Win Sports Online 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.
m) 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.

4. 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 Win Sports Online
b) El usuario podrá cancelar el servicio de Win Sports Online 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 Win Sports Online en la factura de Claro Móvil 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 Win Sports Online el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

5. 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 Win Sports Online 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 Win Sports Online 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 línea 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.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

6. 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 Win Sports Online será automáticamente reactivado.
b) Si el servicio fue cancelado y el cliente desea continuar disfrutando del mismo, deberá realizar nuevamente el flujo de contratación y autenticación 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 Win Sports Online.

7. Cancelación de la suscripción:

a) La suscripción podrá ser cancelada en el momento que el usuario lo desee por nuestros canales de atención asistidos, 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 no es posible cancelar desde el sitio de Win Sports Online.
c) El suscriptor acepta y reconoce que la cancelación del servicio Win Sports Online se realizará de a la fecha de corte. El usuario no podrá acceder más al servicio Win Sports Online. 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, deberá contratar nuevamente el servicio Win Sports Online con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de Win Sports Online.

8. Responsabilidades:

a) Win Sports Online 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 Win Sports Online no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
c) Win Sports Online 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 Win Sports Online, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Win Sports Online a través de su cuenta en el portal https://www.winsportsonline.com y/o a través de los canales dispuestos por Win Sports Online.
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 Win Sports Online en https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/canales-premium/win-sports-mas

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Hot Go

HOT GO es un servicio de streaming que permite a sus suscriptores acceder a un catálogo exclusivo de contenido para adultos, incluyendo películas y series, en dispositivos conectados a internet, según las condiciones del plan contratado.

El servicio brinda acceso a la programación de la plataforma para que los usuarios disfruten de su contenido en cualquier momento y lugar.

Condiciones Generales

(a) Producto solo para mayores de 18 años.

(b) Los valores indicados incluyen IVA

(c) La tarifa de la suscripción a Hot Go es definida por CLAXSON MEDIA, LLC., y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Pospago y Claro Hogar.

(d) El valor de la suscripción a Hot Go no incluye el uso de datos móviles.

(e) El servicio Streaming de Hot Go es prestado por CLAXSON MEDIA, LLC

(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 Hot Go 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 Hot Go 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 Hot Go 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 Hot Go a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.

(k) El servicio de pago en la factura podrá suspenderse con 15 días de anticipación, previamente informado al Cliente.

(l) 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/canales-premium/hot-pack/

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

(m) Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de Hot Go 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 Pospago activado y/o un servicio de Claro Hogar.

(n) El precio de Hot Go es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en https://www.hotgo.tv/login?locale=pt

(o) Los valores indicados incluyen IVA.

(p) El servicio es comercializado por es prestado por CLAXSON MEDIA, LLC

(q) Los servicios prestados por Claro, serán el de contratación y pago de la suscripción a Hot Go por medio de la factura de los servicios CLARO Móvil y/o Hogar.

Características de la suscripción:

Hot Go es una plataforma de streaming dedicada a contenido para adultos, ofrece una amplia selección de contenido exclusivo. Esto incluye series, películas, y videos en alta definición.

(a) Acceso Multidispositivo: Los usuarios pueden acceder a la plataforma desde múltiples dispositivos como smartphones, tabletas, computadoras y televisores inteligentes, lo que permite ver el contenido en cualquier momento y lugar.

(b) Permite ver en dos (2) pantallas a la vez.

(c) Modo Privado y Control Parental: Hot Go incluye opciones de modo privado y control parental para proteger la privacidad y limitar el acceso a menores de edad.

(d) Más de 4.000 contenidos en alta definición.

(e) Todas las semanas Hotcam en vivo.

(f) En vivo las 24 horas

Suscripción adicional al plan postpago:

(a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar Hot Go 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 Hot Go será también cancelado al término del último periodo pagado.

Suscripción adicional al Servicio Hogar:

(a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar Hot Go 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.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Restricciones

(a) No disponible para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con plan Power o plan Prepago.

(b) 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.

(c) El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Hot Goa través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.

Activación de la suscripción

(a) La contratación del servicio Hot go se podrá realizar a través de nuestros canales asistidos (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemercadeo TMK) y siguiendo las condiciones de venta.

(b) El usuario después de realizar la contratación la contratación en el canal asistido puede ingresar a https://www.hotgo.tv/login?locale=es con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.

(c) Si el cliente no recuerda la contraseña de app Mi claro, debe ir a olvide mi contraseña y reestablecerla, luego de reestablecerla, el usuario después de realizar la contratación en el canal asistido (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemercadeo TMK) puede ingresar a https://www.hotgo.tv/login?locale=es con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.

(d) Se incluirá el cobro del servicio de Hot Go 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.

(e) Para utilizar el servicio de pago de Hot Go 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.

(f) El servicio de Hot Go 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.

(g) La prestación del servicio de pago de Hot Go a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

Cobro de la suscripción

(a) La suscripción al servicio Hot Go 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

(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 Hot Go 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 Hot Go

(e) El precio del servicio Hot Go es determinado por el tercero que presta el servicio.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

(f) Hot Go 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.

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 Hot Go

(b) El usuario podrá cancelar el servicio de Hot Go 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 Hot Go 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 Hot Go el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

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 Hot Go 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 Hot Go 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.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

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 Hot Go será automáticamente reactivado.

(b) Si el servicio fue cancelado y el cliente desea continuar disfrutando del mismo, deberá realizar nuevamente el flujo de contratación y autenticación 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 Hot Go.

Cancelación de la suscripción

(a) La suscripción podrá ser cancelada en el momento que el usuario lo desee por nuestros canales de atención asistidos, 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 no es posible cancelar desde el sitio de Hot Go.

(c) El suscriptor acepta y reconoce que la cancelación del servicio Hot Go se realizará de a la fecha de corte. El usuario no podrá acceder más al servicio Hot Go. 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 Hot Go con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de Hot Go.

Responsabilidades

(a) Hot Go 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 Hot Go no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.

(c) Hot Go 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 Hot Go, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Hot Goa través de su cuenta en el portal https://www.hotgo.tv/login?locale=pt a través de los canales dispuestos por Hot Go.

(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 Hot Go en https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/canales-premium/hot-pack/

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Tratamiento de datos Personales

(a) Con la suscripción en la plataforma: Hot Go, 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 en ninguna circunstancia.

(b) (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.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia