

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

➤ **VIGENCIA:** 01 de agosto al 31 de octubre de 2026

➤ **OBJETIVO:**

- ✓ Consolidar y divulgar las condiciones generales, características, restricciones, beneficios, procesos de activación y uso de los planes, servicios y productos asociados a la oferta Postpago Masiva de Claro, con el fin de servir como documento de consulta para las áreas comerciales, operativas y de atención.

➤ **APLICA PARA:**

- ✓ Clientes nuevos y actuales.
- ✓ Segmento Postpago personas naturales.
- ✓ Todos los canales de venta.
- ✓ Aplica a nivel Nacional.

➤ **EXCLUSIONES:**

- ✓ Las condiciones como precios de la oferta, servicios adicionales y promociones comerciales se encuentran definidas exclusivamente en los documentos tarifarios Circular de condiciones generales Postpago.

TABLA DE CONTENIDO

1. CONDICIONES GENERALES DE LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.

2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE “VOZ, DATOS Y SMS” DE LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.

- 2.1. Condiciones del Servicio de Voz
 - 2.1.1. Condiciones comerciales Minutos de Larga Distancia Internacional.
 - 2.1.2. Servicio de Roaming Internacional.
- 2.2. Condiciones del servicio de SMS y adicionales.
- 2.3. Condiciones del Servicio de Datos.
 - 2.3.1. Compra de paquetes de Datos.
 - 2.3.2. Condiciones generales de las aplicaciones incluidas en los planes

3. CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS ADICIONALES INCLUIDOS EN LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.

- 3.1. Condiciones de suscripción a Claro Música.
- 3.2. Condiciones del obsequio de suscripción a Claro Video.
 - 3.2.1. Condiciones de venta ADD-ONS por medio de Claro Video.
- 3.3. Condiciones del servicio Claro Drive.

4. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS “BUNDLE” INCLUIDOS EN LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.

- 4.1. Condiciones Generales de Asistencias.
 - 4.1.1. Plan Multiasistencia.
 - 4.1.2. Plan Multiasistencia Pets.
 - 4.1.3. Plan Multiasistencia Salud.
- 4.2. Escudo claro.
- 4.3. Lookout seguridad móvil.
- 4.4. Suscripción Ir a Cine.
 - 4.4.1. Cobertura salas de cine aliados Cinemark, Procinal y Cine Colombia.
- 4.5. Suscripción Apps de Video Incluidas en la oferta Postpago (Bundle).
 - 4.5.1. Suscripción de AMAZON PRIME.
 - 4.5.2. Suscripción a NETFLIX.
 - 4.5.3. Suscripción a HBO MAX.
 - 4.5.4. Suscripción a DISNEY+.
 - 4.5.5. Suscripción a WIN PLAY.

**5. SERVICIOS ADICIONALES DISPONIBLES PARA CONTRATACIÓN
INDIVIDUAL (STAND ALONE) EN EL POSPAGO.**

- 5.1. Suscripción de AMAZON PRIME.
- 5.1.1. Campaña promocional AMAZON PRIME
- 5.2. Suscripción a NETFLIX.
- 5.3. Suscripción a HBO MAX.
- 5.4. Suscripción a DISNEY+.
- 5.5. Suscripción a WIN PLAY.
- 5.6. Suscripción a HOTGO.
- 5.7. Aplicaciones disponibles para contratación como servicios adicionales.

1. CONDICIONES GENERALES DE LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO:

- ✓ Aplica para personas naturales.
- ✓ No aplica para empresas y negocios.
- ✓ Los planes que incluyen adicionales en bundle (como aplicaciones de video, asistencias, Seguridad, beneficios para ir a cine, entre otros), reflejarán en la factura el valor correspondiente a cada una de dichas suscripciones el valor correspondiente por adquirir en bundle.
- ✓ Cuando se adquiere el plan bundle que incluyan adicionales (como aplicaciones de video, asistencias, Seguridad beneficios de suscripción para ir a cine, entre otros) y que sean adquiridos a través de un canal presencial, el valor que el usuario deberá pagar al momento de la compra corresponderá únicamente al servicio de voz y datos, **los valores asociados a los servicios adicionales serán facturados en el siguiente ciclo de facturación.**
- ✓ El plan que incluyen adicionales (como aplicaciones de video, asistencias, Seguridad, beneficios de suscripción para ir a cine, entre otros), podrán ser utilizados por el usuario una vez el plan esté activo, conforme a las condiciones específicas de cada servicio adicional.
- ✓ El plan que incluya aplicaciones como (Instagram, Facebook, X y/o chat de WhatsApp), consumen datos del plan contratado. Una vez el usuario agote la capacidad de navegación del plan, podrá continuar accediendo a las funcionalidades básicas de estas redes sociales, conforme a las condiciones establecidas (ver detalles más adelante).
- ✓ Para la adquisición de planes Bundle y/o servicios adicionales, el usuario deberá cumplir con las políticas y condiciones de crédito y cartera vigentes, las cuales estarán sujetas a validación y aprobación de acuerdo con los criterios establecidos por Claro.
- ✓ El plan aplica para activar en tecnologías Iphone y Smartphone.
- ✓ 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, 5G) en el lugar desde el cual se conecte el usuario, de las condiciones geográficas desde donde se accede y del dispositivo móvil que utilice. Para obtener la velocidad de la 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. Para obtener la velocidad de la red 5G, debes estar en la zona de cobertura de la red 5G Claro y contar con un equipo móvil 5G, más información de la red 5G consulta <https://www.claro.com.co/5g/>. En zonas sin cobertura 4G y/o 5G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.
- ✓ En caso de recibir una promoción de descuento en el cargo fijo mensual, el beneficio de “Más Datos por ser Todo Claro” se entregará al mes siguiente de finalizada la promoción de descuento, siempre que el cliente mantenga la condición de ser Todo Claro. Más información de condiciones generales 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/>

2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE “VOZ, DATOS Y SMS” DE LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.

2.1. 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.
- ✓ 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) 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.
- ✓ La oferta NO cuenta con el servicio Pasaminutos Claro, en la medida que el usuario tendrá minutos ilimitados durante cada ciclo de facturación.

2.1.1. Condiciones comerciales Minutos de Larga Distancia Internacional:

- ✓ El prestador del servicio de Larga Distancia Internacional (LDI) es Infracel S.A. E.S.P.
- ✓ La oferta postpago que incluya minutos ilimitados LDI para llamadas de Larga Distancia Internacional aplican únicamente hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México.
- ✓ Los minutos ilimitados LDI aplican únicamente marcando a través del indicativo 00444; a teléfonos fijos y/o móviles en estos destinos.
- ✓ Los minutos ilimitados LDI No aplican para llamadas realizadas a través de otros operadores dado que se pueden generar cobros según la tarifa del operador.
- ✓ Los minutos ilimitados LDI No aplican para marcaciones satelitales. Estas tendrán un costo de \$13.920 el minuto, IVA incluido.
- ✓ 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.
- ✓ 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

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

5

INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

Europa, Asia y Otros	Resto del mundo	\$ 1.331
----------------------	-----------------	----------

*Tarifas con impuestos incluidos

- ✓ Si el usuario tiene un paquete de minutos activos para llamadas internacionales, a otros destinos diferentes a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, se le cobrará a la tarifa del paquete.
- ✓ Para más información sobre Indicativos, marcación, tarifas y paquetes, visita www.claro.com.co

2.1.2. Servicio de Roaming Internacional:

- ✓ 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.
- ✓ Para que pueda hacer uso de los servicios de voz, datos y mensajes de texto, se debe activar el servicio de Roaming internacional a través de la línea de atención *611.
- ✓ El servicio será facturado como un servicio adicional según la tarifa comercial vigente.

2.2. 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.

2.3 Condiciones del Servicio de Datos:

- ✓ La capacidad de datos incluida en el paquete dependerá del plan postpago que el usuario elija.
- ✓ El uso de las aplicaciones de Instagram, Facebook, X y/o chat de WhatsApp, consumirá los datos incluidos del plan. **(Ver detalle de uso de las aplicaciones más adelante).**
- ✓ Una vez finalizados los datos del plan antes del siguiente ciclo de facturación, el usuario podrá continuar accediendo a las funcionalidades básicas de Instagram, Facebook, X y/o chat de WhatsApp.
- ✓ Los datos incluidos en el plan se pueden compartir dispositivos cercanos al equipo móvil que utiliza la línea, según el plan contratado se asigna la cantidad de gigas disponibles para compartir.
- ✓ Los datos que se comparten corresponden a los datos del plan, antes de aplicar el beneficio Todo Claro.
- ✓ Condiciones de datos los planes Libre:

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- 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.
- Para La oferta postpago libres Claro, la información de consumo de datos estará disponible para consulta en la factura mensual.

2.3.1 Compra de paquetes de Datos:

- ✓ Aplica para la oferta postpago bundle de voz y datos o solo datos. No se puede activar en una línea que tiene un plan de solo voz.
- ✓ Si el usuario consume la totalidad de las gigas de su plan antes del siguiente ciclo de facturación y desea continuar navegando en Internet o utilizando aplicaciones distintas a las incluidas en su oferta, podrá acceder a las siguientes opciones

• Compra contra saldo:

- ✓ Podrá realizar una recarga a través de cualquiera de los medios autorizados. Los medios autorizados para realizar recargas se pueden consultar en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/prepago/>
- ✓ Una vez realizada la recarga el usuario podrá a la tarifa de prepago (\$0,034 por KB IVA incluido) o podrá 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.

• Compra con cargo a la 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

- ✓ Los precios incluyen IVA del 19% e Imptoconsumo 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).
- ✓ Podrá realizarla a través del 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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.

- **Cobro Recurrente:**

PAQUETES COMPLEMENTARIOS	CFM con impuestos
Complementario recurrente 5GB	\$ 6.900
Complementario recurrente 10GB	\$ 9.900
Complementario recurrente 20GB	\$ 16.900

- ✓ Podrá adquirirlos datos forma adicional a los datos adquiridos en su plan, con un cobro mensual.
- ✓ Estos paquetes podrán ser visualizados a través de AC, Poliedro y por autogestión desde la App Mi Claro.
- ✓ El uso de las aplicaciones de Instagram, Facebook, X y/o chat de WhatsApp, consumirá los datos incluidos del plan.
- ✓ La capacidad de datos es recurrente mes a mes y hasta el momento en el cual el usuario realice cancelación o modificación de este. Las modificaciones y cancelaciones se podrán realizar a través de la App Mi Claro ingresando al módulo de Recargas y paquetes y a través de la línea de atención al cliente.
- ✓ La capacidad de datos de este paquete complementario se sumará a su capacidad de datos actual y se conservará el mismo comportamiento del plan o paquete de datos principal del cliente.
- ✓ Una vez consumida la cuota de datos del plan del cliente, iniciará el consumo del paquete complementario, se le enviarán al cliente vía SMS notificación de consumo del 100% de la capacidad de navegación incluida en su plan y del consumo del 75% y 100% del consumo de su paquete complementario.
- ✓ Una vez consumida la cuota del paquete complementario recurrente, el usuario podrá continuar navegando de acuerdo con las condiciones del plan o paquete de datos principal.
- ✓ En el caso que el usuario realice un cambio de plan, el paquete complementario continuará activo hasta que el usuario realice la cancelación de este.
- ✓ No se podrá adquirir dos paquetes complementarios simultáneamente.
- ✓ El cobro del paquete de datos complementario no presenta prorrateo en la factura y el cobro se verá reflejado en la factura de consumo, en el siguiente corte de facturación después de realizada la contratación.
- ✓ La capacidad incluida en el paquete adicional podrá ser utilizada por el usuario hasta el corte de facturación o hasta que concluya la vigencia del paquete adquirido, lo que primero ocurra. Al llegar al corte de facturación los datos del paquete no consumidos perderán su vigencia.

- **Condiciones de Límite de crédito:**

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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.

2.3.2. Condiciones generales de las aplicaciones incluidas en los planes:

- ✓ Las aplicaciones de Instagram, Facebook, 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	✓ 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.

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

9

INFORMACION CONFIDENCIAL

**TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA
POSTPAGO MASIVA**

✓ 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	
Facebook	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 ✓ 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	✓ 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.
FACEBOOK APP MESSENGER	
✓ Agregar historia	

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

10
INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

✓ 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 enlace o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el enlace 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.

- **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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ El Redireccionamiento a cualquier enlace o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el enlace 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 enlace o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el enlace 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 enlace 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.

- **ADVERTENCIA:**

- **Uso de aplicaciones incluidas en el plan:**

Sin perjuicio de la responsabilidad que le corresponda a COMCEL en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, el uso de las aplicaciones incluidas en el plan se deriva de la

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

relación directa entre el usuario y cada proveedor. Por lo tanto, dicho uso estará sujeto a los términos, condiciones, políticas y restricciones definidos por cada aplicación. El usuario acepta que estas aplicaciones pueden presentar fallas, interrupciones o indisponibilidades propias de su operación, las cuales son independientes de la prestación de los servicios de telecomunicaciones suministrados por COMCEL.

- **Uso de datos ilimitados:**

Los datos ilimitados son de uso exclusivo de la línea móvil asociada al plan contratado y no podrán ser utilizados para fines de comercialización, reventa o explotación comercial.

- **Prevención del fraude y uso indebido:**

En cumplimiento de sus políticas de detección y prevención del fraude, Claro podrá suspender los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando identifique patrones de uso inusual, uso abusivo, fines comerciales no autorizados o posibles actividades fraudulentas, informando previamente al usuario. En caso de reincidencia, Claro podrá proceder con la cancelación de la línea.

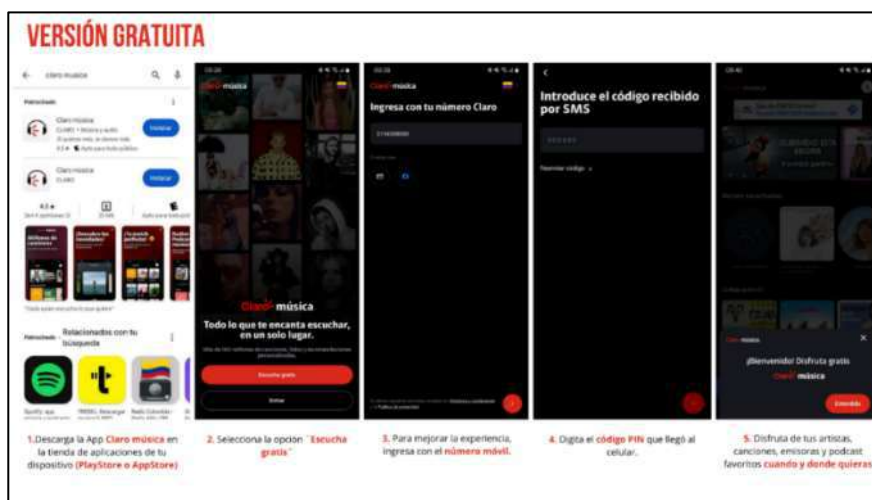
3. CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS ADICIONALES INCLUIDOS EN LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.

3.1. Condiciones de suscripción a claro música:

- **Versión Gratuita (Incluida en la oferta relacionada en este documento):**

- ✓ Todos los planes de la oferta postpago, bundle de voz y datos, solo datos y solo voz, podrán acceder a la versión gratuita, del servicio Claro Música.
- ✓ 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.
- ✓ El usuario solo deberá registrarse y elegir la opción "Escucha gratis" en la APP.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA



- **Versión Premium (no incluida en la oferta postpago comercial):**

- ✓ Con la versión Premium 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
- ✓ 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 de \$13.000 IVA incluido.
- ✓ El valor de la suscripción semanal es de \$4.000 IVA incluido.
- ✓ A partir del 15 de agosto de 2023, los planes de la oferta comercial adquiridos ya no cuentan con la versión Premium de Claro música incluida.
- ✓ Para acceder al beneficio de los 12 meses sin costo de Claro Música Premium, el cliente deberá registrarse a través de la aplicación Claro Música o en el portal web www.claromusica.com. Al completar el proceso de registro, acepta los términos y condiciones del servicio.
- ✓ Para los clientes actuales que adquieran un plan pospago con Claro Música Premium incluido, la suscripción al servicio no tendrá costo durante los primeros 12 meses. Finalizado este periodo, el valor de la suscripción será cobrado mensualmente de acuerdo con la tarifa vigente al momento de la facturación.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA



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	🎧	🎧

3.2. Condiciones del obsequio de suscripción a Claro Video

- ✓ Toda oferta postpago y hogar segmento masivo, incluye suscripción a Claro Video sin costo durante 12 meses. El servicio está sujeto a términos, condiciones y restricciones aplicables.
- ✓ El contenido disponible en la plataforma puede variar y ser modificado en cualquier momento sin previo aviso.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Desde la activación del plan y durante el primer mes de servicio, el cliente tendrá acceso, a través de Claro Video, al contenido de UNIVERSAL+ y ATRESplayer, conforme a las condiciones vigentes de estas plataformas.
- ✓ Aplica para personas naturales a nivel Nacional, para todos los estratos.
- ✓ Para acceder al servicio, el plan debe encontrarse activo.
- ✓ El usuario debe Registrarse en <https://www.clarovideo.com/colombia/landing>, o descargando la app. Ingresar los datos solicitados en el formulario, aceptar los términos y condiciones.
- ✓ El servicio de Claro video está disponible solo para planes postpago y hogar, no estará disponible para líneas prepago y planes Power.
- ✓ Aplica para clientes actuales del servicio móvil pospago y usuarios de productos de hogar cuyo plan incluya la suscripción a CLARO VIDEO.
- ✓ El usuario debe 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 mayoría 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.
- ✓ 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.

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

- ✓ Los Add-ons (servicios adicionales) son complementos adicionales a la suscripción del paquete de televisión que tiene el usuario y se pueden adquirir por medio de Claro video como los son: Crunchy Roll, Edye, MGM, Picardía Nacional, Quello Concerts by Stingray, Rtvplay+, Sony One, Stingray Karaoke & Win+ Fútbol. Los códigos de servicios se encuentran en el anexo VI.

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

16

INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Adicionalmente, la reproducción es por medio de Claro video. Los Canales premium, como su nombre lo indica son canales adicionales a la suscripción del paquete de televisión que tiene un usuario y que solicita por nuestros canales de venta asistidos como lo son: Golden premier, HBO, Hot Pack, Paquete Internacional, One Baseball Network y Win+ Fútbol. 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 HBO MAX / HBO Max con las credenciales de la App Mi Claro.

NOMBRE SERVICIO ADD-ONS	TARIFA
CRUNCHY ROLL	\$ 16.900
EDYE	\$ 8.500
MGM	\$ 12.900
PICARDÍA NACIONAL	\$ 14.700
QELLO CONCERTS BY STINGRAY	\$ 9.900
RTVEplay+	\$ 27.500
SONY ONE	\$ 9.900
STINGRAY KARAOKE	\$ 9.900
WIN + FÚTBOL	\$ 35.900

3.3. Condiciones del servicio Claro Drive:



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

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

17

INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Todos los planes de la oferta postpago, bundle de voz y datos, solo datos y solo voz, tendrán incluido sin costo, la suscripción a Claro Drive. Claro Drive es un servicio de almacenamiento en la nube para guardar documentos, fotos, videos, música, archivos pesados y comprimidos y cualquier tipo de archivos que puedas imaginar
- ✓ El servicio de Claro Drive incluye 100 GB de almacenamiento.
- ✓ Con Claro drive, los archivos no ocupan espacio en la computadora o dispositivos móviles de los usuarios.
- ✓ Para acceder al servicio, el usuario deberá registrarse en la app.
- ✓ Los usuarios que cuenten con el beneficio de Todo Claro (tener la oferta postpago y hogar a su mismo nombre), tendrán 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).

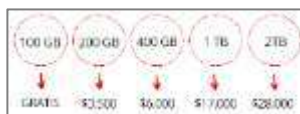


- ✓ Selecciona la opción: ¡Usa tus 100GB sin costo!
- ✓ Puedes registrarte con Claro Móvil o Claro Hogar:



- ✓ 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

4. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS BUNDLE INCLUIDOS EN LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.

4.1 CONDICIONES GENERALES DE ASISTENCIAS:

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA



- ✓ Los planes bundle que incluyan **Multiasistencia, Multiasistencia Pets o Asistencia Salud** reflejarán en la factura un cobro de **\$6.300 IVA incluido** correspondiente al servicio de asistencia asociado al plan.
- ✓ Adicionalmente, al momento o posterior a la venta, el cliente podrá adquirir hasta **dos (2) asistencias adicionales** de su preferencia, cada una por un valor de **\$6.300 IVA incluido**, el cual se sumará al cargo fijo mensual del plan.
- ✓ Los clientes que cuenten con planes pospago que no incluyan asistencia, también podrán adquirir en (Stand alone), cualquiera de estas asistencias (**Multiasistencia, Multiasistencia Pets o Asistencia Salud**) al **valor comercial vigente**:

4.1.1. 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	✓ Guía 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

- ✓ Precio del plan Multiasistencia en (Stand alone), \$23.400 mensuales.

4.1.2. Plan Multiasistencia Pets:

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

 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 Limpio
✓ Servicio de Plomería/ Electricista/ Vidriera/ Carpintería por emergencia ✓ Asistente en filas para eventos culturales, musicales y deportivos. ✓ Atención a pequeños animales ✓ Traslado al aeropuerto	✓ Arreglo de muebles en el hogar. ✓ Instalación de lámparas, luminarias y/o apliques de luz ✓ Limpieza profunda de cocina o baño principal. ✓ Servicio de desinfección de cochinos, almohadas o muebles. ✓ Instalación de cortinas o persianas. ✓ Instalación de grifos.	✓ Servicio de Ambulancia ✓ Orientación médica telefónica ✓ Médico a domicilio por emergencia ✓ Doctor RG. Médico virtual adulto o pediátrico ✓ Exámenes de laboratorio ✓ Terapias físicas o Respiratorias
 Cobertura Médica	 Cobertura Bienestar	
✓ Servicio de Ambulancia ✓ Orientación médica telefónica ✓ Médico a domicilio por emergencia ✓ Doctor RG. Médico virtual adulto o pediátrico ✓ Exámenes de laboratorio ✓ Terapias físicas o Respiratorias	✓ Diseño de rutina de ejercicios ✓ Curso virtual de hábitos saludables ✓ Curso virtual de yoga ✓ Curso virtual de cocina saludable (Alimentación balanceada) ✓ Asesoría de adecuación a su puesto de trabajo en casa.	

- ✓ Precio del plan Multiasistencia **Pets** en (Stand alone), \$23.400 mensuales.

4.1.3. Plan Multiasistencia Salud:

 Asistencias Médicas generales y especializadas	 Asistencias odontológicas
➤ Video doctor ➤ Orientación médica telefónica ➤ Ambulancia por emergencia ➤ Consulta médica virtual de especialistas ➤ Médico a domicilio por emergencia ➤ Enfermería a domicilio para inyectología ➤ 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	➤ Asistencia dental de emergencia ➤ Medicina bucal ➤ Ortopedia -exodoncias simples o extracciones ➤ Profilaxis: Pulido dental ➤ Limpieza dental básica ➤ Orientación dental telefónica
 Asistencias enfermedad de alto riesgo	 Asistencias adulto mayor
➤ Sesión virtual para cuidadores ➤ Sesión virtual de apoyo para el paciente y su familia ➤ Auxilio económico por hospitalización extensa	➤ 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 u nocturno en caso de hospitalización ➤ Jornada de aseo por hospitalización o incapacidad	

- ✓ Precio del plan Multiasistencia **Salud** en (Stand alone), \$21.900 mensuales.
- ✓ Para más información de restricciones y condiciones generales de las multiasistencias, podrá consultar:
<https://www.claro.com.co/personas/servicios/innovacion/Multiasistencia/multiasistencia/>

4.2 ESCUDO CLARO.

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

20
INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA



Alerta en todo momento a los clientes de posibles riesgos en la navegación para evitar fraudes, estafas y pérdida de información.

PLAN	INCLUYE
Escudo Claro Estándar	✓ Detección y alerta de riesgos en la navegación. ✓ No necesita instalación de software. ✓ No necesita hacer actualizaciones. ✓ Detección y alerta de: Malware, Phishing, Fake emails, Hacked websites, Botnets, Scam websites, entre otros.

• ¿Qué es Escudo Claro?

El Servicio de “Escudo Claro” es un sistema de alertas que reduce el riesgo en la navegación del dispositivo de los clientes en sitios web peligrosos, sin restringir su comportamiento de navegación.

• Características:

- ✓ El servicio es una solución basada en la nube que reduce a los clientes de peligros al navegar por la red Claro móvil y los previene de amenazas como malware, phishing, fake emails, haked websites, malicious coin miners, scam websites, botnets, sitios de spam y otros técnicamente peligrosos.
- ✓ El servicio realiza alertas a través de una página de notificación, que aparece automáticamente en cuanto se detecta una amenaza o un peligro en el momento de la navegación en internet por parte del cliente. Una vez se detecta y alerta la amenaza, el cliente debe tomar la decisión de acceder o no acceder a la página.
- ✓ El servicio de “Escudo Claro” funciona con dispositivos como: Teléfonos Inteligentes, tabletas, computadores portátiles, computadores de escritorio, etc., que sean móviles y/o fijos que estén utilizando la red móvil Claro.
- ✓ El servicio solo se prestará sobre la Red móvil de Claro.
- ✓ No aplica para clientes hogar.
- ✓ El servicio no aplica para Roaming Internacional.
- ✓ Si el cliente navega en una red Wi-Fi el servicio de “Escudo Claro” no estará disponible y no funcionará en el dispositivo del cliente.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Para usar el servicio no es necesario la instalación o actualización de una aplicación u otro software en el dispositivo del usuario, debido a que es una solución basada en la nube.
- ✓ La terminación del contrato de telefonía móvil Claro causará automáticamente la cancelación del servicio de “Escudo Claro”.
- **Prorrateo Escudo Claro**
 - ✓ El cobro del servicio prestado por un tercero WHALEBONE, S.R.O. asociado al servicio “Escudo Claro” se realizará de forma proporcional al tiempo de uso cuando se trate de una línea nueva.
 - ✓ Si la activación del Plan Postpago + Escudo Claro se realiza en una fecha posterior al inicio del ciclo de facturación del usuario, en la primera factura se cobrará únicamente el valor correspondiente a los días comprendidos entre la fecha de activación del plan y el cierre del ciclo de facturación vigente.
 - ✓ Este ajuste se aplicará por única vez al inicio del plan. Es decir, el usuario pagará únicamente por los días en los que el servicio estuvo activo durante ese primer periodo.
 - ✓ El valor se calculará tomando como base el precio mensual del servicio “Escudo Claro”, dividido entre el número de días del ciclo de facturación y multiplicado por los días en que el servicio estuvo activo durante dicho periodo.
 - ✓ Este valor se reflejará en la factura correspondiente. A partir del siguiente ciclo de facturación completo, se cobrará el valor total mensual del servicio “Escudo Claro”.
- **Exclusión del servicio Escudo Claro en campañas costo fijo mensual (cfm).**
 - ✓ Las campañas, promociones o descuentos aplicables al Cargo Fijo Mensual (CFM) del Plan Postpago se aplicarán únicamente sobre los servicios principales de telecomunicaciones tales como voz y/o datos. En consecuencia, el valor correspondiente a Escudo Claro servicio bondolizado “Escudo Claro” no hará parte de dichas campañas o descuentos y será facturado de manera independiente conforme al valor establecido para este servicio adicional.

4.3 LOOKOUT SEGURIDAD MÓVIL:

Servicio de Seguridad móvil básica que cuida los dispositivos móviles bloqueando contenido malicioso y phishing. La inteligencia automática predictiva de Lookout permite detectar con precisión tanto las amenazas conocidas como las emergentes.



- ✓ Los clientes actuales que en su plan adquirieron la licencia del servicio de seguridad móvil Lookout, estará vigentes por 12 meses, a partir de su activación.
- ✓ Terminados los 12 meses del licenciamiento de seguridad móvil Lookout, Claro se reserva el derecho de dar de baja el servicio sin previo aviso.
- ✓ El servicio de seguridad móvil Lookout puede no puede adquirirse por separado.
- ✓ Si el cliente modifica el plan, cancela o porta el servicio de la línea móvil antes de los 12 meses la licencia de seguridad móvil Lookout será cancelada.

- **Características del producto:**

- ✓ Bloquea el acceso a enlaces de phishing en todas las aplicaciones como correos en cuentas personales o corporativas o mensajes de texto con enlaces cortos a sitios web malintencionados.
- ✓ Bloquea direcciones URL de navegador desconocidas.
- ✓ Aplicaciones que contienen URL que descargan complementos malintencionados.
- ✓ Bloquee servidores maliciosos, sistemas de comando y control y watering hole.
- ✓ Detección impulsada por IA de las últimas amenazas de phishing.
- ✓ Controles de privacidad configurables para administradores.
- ✓ Protección proactiva contra el smishing: Protección anti smishing en mensajes de texto con enlaces cortos a sitios web malintencionados.

- **La aplicación Lookout for work tiene las siguientes características:**

- ✓ Pasos de corrección sencillos.
- ✓ Protección de privacidad.
- ✓ Compatible con iOS, Android y Chrome OS.
- ✓ Alertas de amenazas en tiempo real.
- ✓ Aplicación ligera - bajo consumo de batería.
- ✓ Pasos de remediación simples.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- **Para activar Seguridad móvil Lookout desde el móvil:**
 - ✓ Copia su código de inscripción de Lookout.
 - ✓ Descargue la aplicación Lookout forWork desde la tienda de aplicaciones correspondiente.
 - ✓ Siga las instrucciones de activación e ingrese el código de inscripción cuando se le solicite.
 - ✓ Habilite todos los permisos para el buen funcionamiento de la aplicación.
- **Explicación de cómo Lookout detiene un enlace malicioso**
<https://www.youtube.com/watch?v=ito3XnFDbUI>
- **Servicio prestado por Lookout INC.** Términos de uso de la licencia de Lookout
<https://www.lookout.com/legal/lookout-mes-service-license-agreement-es>

4.4 SUSCRIPCIÓN IR A CINE:

- ✓ La suscripción beneficio plan Cine es un beneficio de pago mensual que permite a los usuarios Claro disfrutar de entradas de cine y combos de comida a precios preferenciales en las principales cadenas de cine del país, a través de la aplicación Mi Claro.
- ✓ La suscripción ofrece acceso a tarifas especiales y promociones exclusivas, brindando una experiencia de entretenimiento con descuentos permanentes y beneficios adicionales, los cuales están sujetos a las condiciones establecidas por cada aliado.

- **Alcance del beneficio:**

- ✓ Acceso a las salas de cine a nivel nacional de los aliados Cinemark, Cine Colombia y Procinal.
- ✓ Disponible en las ciudades de operación de los aliados Cinemark, Cine Colombia y Procinal.
- ✓ Acceso a preventas y descuentos exclusivos, cuando aplique. Los beneficios serán comunicados a través de la App Mi Claro.

- **Beneficios incluidos en la suscripción:**

- ✓ CINE BONO ENTRADA: Equivalente a una entrada de Cine, que se entregará al cliente para su redención en las diferentes taquillas de los cinemas aliados. El bono tendrá una vigencia de 5 meses desde su compra.
- ✓ La compra máxima será de 5 cine bonos entradas por transacción.
- ✓ CINE BONO COMIDA: Equivalente a bono de comida que se entregará al cliente para su redención en las diferentes taquillas de confitería los cinemas aliados. El bono tendrá una vigencia de 5 meses desde su compra.
- ✓ La compra máxima será de 5 cine bonos comida por transacción.
- ✓ Acceso a entradas de cine con tarifa preferencial definida por las cadenas aliadas.
- ✓ Aplica para funciones 2D estándar, salvo que el aliado autorice otros formatos.
- ✓ Las entradas a cine tendrán una vigencia para redención de 5 meses contados a partir de la compra en las salas de cadenas aliadas.
- ✓ Las entradas a cine podrán redimirse en las salas indicadas en estos términos y condiciones y en cualquier horario en las salas de las cadenas aliadas. (Sujeto a foro del aliado)
- ✓ Desde App Mi Claro, en la Zona Comercial, Botón ir a Cine, los usuarios podrán adquirir en un mismo lugar los cines bonos entrada, a tarifas preferenciales de los distintos aliados para redención en los puntos de los aliados (Cinemark, Cine Colombia y Procinal).

- **Combos de confitería preferenciales:**

- ✓ Acceso a combos de comida con precios especiales definidos por cada cadena de cine.
- ✓ Desde App Mi Claro, en la Zona Comercial, Botón ir a Cine, los usuarios podrán adquirir en un mismo lugar los cines bonos comida, a tarifas preferenciales, de los distintos aliados (Cinemark, Cine Colombia y Procinal).
- ✓ La disponibilidad y composición de los combos dependerá del aliado.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- **Promociones y días especiales:**

- ✓ Acceso a beneficios adicionales y ocasionales, tales como descuentos especiales, combos promocionales, boletas adicionales o días exclusivos los cuales se promocionarán en app Mi Claro y las promociones del servicio. Estas promociones estarán sujetas a la disponibilidad y a las condiciones establecidas por cada aliado.

- **Modificaciones de TYC de las suscripciones:**

- ✓ Claro podrá actualizar estos términos en cualquier momento. Toda modificación se publicará en app Mi Claro y entrará en vigor a partir de su publicación.

- **Uso y funcionamiento de la suscripción:**

- ✓ El usuario podrá acceder a los beneficios activos durante el periodo de vigencia de la suscripción, en el caso de empaquetamiento con planes pospago, se tendrá en cuenta el estado de su línea (Activa y al día en pagos).
- ✓ Las redenciones están sujetas a: disponibilidad de salas, funciones y horarios, políticas internas del aliado, capacidad técnica de los sistemas del aliado.
- ✓ Claro no es responsable por: cierres temporales de salas, restricciones operativas del aliado, restricciones operativas del aliado, cambios en el portafolio de películas y modificaciones en precios establecidos por el aliado
- ✓ La cobertura de las salas de los aliados tendrá coberturas en las ciudades que se encuentren disponibles según en www.cinecolombia.com, www.cinemark.com y [https://procinal.com.co/](http://procinal.com.co/)

- **Uso de datos:**

- ✓ El uso del Servicio y las redenciones desde la App Mi Claro consumen datos.
- ✓ La navegación no está incluida dentro de la suscripción.

- **Restricciones del servicio**

- ✓ El servicio no está disponible para líneas prepago, líneas corporativas, hogar y e el caso de empaquetamiento el servicio no estará disponible en líneas suspendidas que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago a Claro.
- ✓ La suscripción de IR A CINE es personal e intransferible y ni podrá ser: revendido, utilizado para uso comerciales, utilizado para redenciones masivas, fraudulentas o automatizadas.
- ✓ Se podrá suspender el servicio si se detecta: uso inusual, fraude, redenciones excesivas, manipulación o uso indebido del servicio
- ✓ La suscripción IR A CINE no aplica beneficio para: premieres, funciones privadas, festivales, especiales o formatos VIP, salvo autorización del aliado, compras realizadas directamente en la taquilla sin código digital.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- **Cancelación de la suscripción:**

- ✓ El usuario contrata una suscripción por un tiempo determinado al finalizar dicho periodo el cliente podrá renovar su suscripción de lo contrario se dará por finaliza hasta una nueva activación
- ✓ En el caso de empaquetamientos con líneas pospago, si el cliente entra en mora se le suspenderá o cancelará el servicio de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura móvil.
- ✓ El cliente podrá cancelar la suscripción realizando un cambio de plan a la oferta vigente que no cuente con el beneficio de suscripción ir A Cine, esta cancelación del servicio y cambio de plan aplicarán al siguiente ciclo de facturación.
- ✓ Si la línea pospago a la cual se factura el servicio IR A CINE se encuentra suspendida por falta de pago, el usuario deberá ponerse al día en el pago total de la factura para poder acceder nuevamente al servicio IR A CINE.

- **Reactivación de la suscripción por mora:**

- ✓ En el caso de empaquetamiento, el plan de IR A CINE se restablecerá automáticamente cuando el usuario se ponga al día.

- **Permanencia y vigencia:**

- ✓ Claro podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, informándolo oportunamente mediante los medios oficiales.
- ✓ La continuidad del Servicio depende de la vigencia de los convenios comerciales con las cadenas de cine aliadas.

- **Advertencias finales:**

- ✓ Los aliados pueden modificar disponibilidad, precios y restricciones sin previo aviso, sin responsabilidad directa de Claro.
- ✓ La suscripción no garantiza disponibilidad de funciones específicas.
- ✓ La experiencia en salas de cine será responsabilidad exclusiva del aliado.

**TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA
POSTPAGO MASIVA**

4.4.1. Cobertura salas se Cine aliados Cinemark, Procinal Y Cine Colombia

Procinal		Cinemark	
Puntos a Nivel nacional		Puntos a Nivel nacional	
Ciudad	Teatro	Ciudad	Teatro
Apartadó	Plaza del Río	Armenia	Unicentro
Barrancabermeja	Viva Barrancabermeja	Bucaramanga	Parque Caracolí
Bello	Parque Fabricato		Megamall
Bogotá	Puerta Norte	Bogotá	Parque Colina
	Bima		Gran Plaza el Ensueño
	Bulevar Niza		Gran Plaza Soacha
	Centro Suba		Multiplaza
	Ciudad Tunal		Gran Plaza Bosa
	Plazas de las Américas		Atlantis
	Palatino		Floresta
	Salitre Plaza		Plaza Imperial
	Tintal Plaza		Micentro el Porvenir
	Unicentro de Occidente	Cali	Pacific Mall
	Viva Fontibón		Mallplaza
Cartagena	La Plazuela	Cúcuta	Ventura Plaza
La Ceja	Viva la Ceja	Florencia	Gran Plaza Florencia
Medellín	Aventuta	Ibagué	Multicentro
	Florida	Ipiales	Gran Plaza Ipiales
	La Central	Medellín	Arkadia
	Las Américas		El Tesoro
	Monterrey	Montería	Buenavista Montería
Rionegro	San Nicolás	Neiva	San Pedro Plaza
Sabaneta	Ave María	Palmira	Llanogrande Palmira
	Mayorca		Unicentro Palmira
Sincelejo	Guacarí	Pasto	Unicentro Pasto
Soacha	Unisur	Pereira	Unicentro Pereira
Soledad	Carnaval		Parque Arboleda
Villavicencio	Unicentro	Santa Marta	Buenavista

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

28
INFORMACION CONFIDENCIAL

**TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA
POSTPAGO MASIVA**

Soledad	Gran Plaza del Sol
Villavicencio	Primavera Urbana

Cine Colombia			
Puntos a Nivel nacional			
Ciudad	Teatro	Ciudad	Teatro
Armenia	Portal Quindío		Cabecera
Barranquilla	Buenavista	Bucaramanga	Cañaveral
	Parque Alegria		Delacuesta
	Plaza las Américas		Cacique
Bogotá	Andino	Cali	Chipichape
	Cedritos		Cosmocentro
	Centro Chía		Palmetto
	Centro Mayor		Rio Cauca
	Embajador		Unicali
	Galerías	Cartagena	Caribe Plaza
	Gran Estación		Paseo la Castellana
	Hacienda Santa Bárbara		Plaza Bocagrande
	Iserra	Fusagasugá	Avenida Fusagasugá
	Mercurio	Ibagué	La Estación
	Metrópolis	Manizales	Fundadores
	Nuestro Bogotá	Medellín	Molinos
	Plaza Central		Oviedo
	Portal 80		Santafé
	Portoalegre		Unicentro
	Santafé		Viva Envigado
	Titán Plaza		Vizcaya
	Unicentro	Montería	Alamedas del Sinú
	Ventura Terreros	Pereira	Victoria
		Popayán	Terra Plaza
		Villavicencio	Viva Villavicencio

- Más información de condiciones y restricciones de la suscripción “Ir a CINE” consulta www.claro.com.co

4.5. SUSCRIPCIÓN APPS DE VIDEO INCLUIDAS EN LA OFERTA POSTPAGO (BUNDLE)

4.5.1. SUSCRIPCIÓN AMAZON PRIME - INCLUIDO EN EL PLAN (BUNDLE)



- ✓ Amazon Prime es un servicio en Colombia incluye envío internacional gratuito y rápido a Colombia en artículos elegibles en Amazon.com sin pedido mínimo, acceso a Amazon prime video, Prime Gaming y ofertas exclusivas de Prime. Envíos GRATIS y rápidos en tus compras: Envíos GRATIS y rápidos en millones de productos en Amazon.com.co. Además, disfruta de descuentos exclusivos para miembros Amazon Prime.
- ✓ Diviértete con Prime Video: Miles de series originales y películas populares en calidad HD y hasta en 3 pantallas al mismo tiempo.
- ✓ Prime Gaming Ofrece juegos completos, una suscripción mensual al canal de Twitch (donde esté disponible) y más.
- ✓ Esta suscripción incluida, solamente se encuentra en la oferta que lo indique
- ✓ Se aplican los Términos de uso de Amazon prime informados en www.amazon.com
- ✓ **Cuando la cuenta este activa le llegara un enlace para iniciar el registro en Amazon que tiene vigencia de 7 días, si pasadas estos 7 días el cliente no realiza el registro, puede autogestionarse por medio de app mi claro, botón Amazon donde se le informa que su servicio está incluido y generar un nuevo enlace siguiendo los pasos.**
- ✓ La tarifa de la suscripción OTT Amazon Prime es definida por este proveedor, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Postpago y Claro Hogar.

- **Tener en cuenta**

- ✓ La descarga de las aplicaciones Amazon Prime realiza consumo de datos.
- ✓ El uso de las apps de Amazon Prime descuenta datos del plan contratado, se sugiere usar una red wifi.
- ✓ 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.
- ✓ Los clientes podrán acceder a 1 mes sin costo de Amazon Prime realizando la activación a través de App Mi Claro; esta oferta sólo se encuentra habilitada por autogestión y aplica exclusivamente para clientes cuyo proceso de compra haya sido realizado bajo la modalidad *stand alone*. El cliente deberá ingresar al App Mi Claro, dirigirse al botón de Amazon Prime, aceptar términos y condiciones, y posteriormente culminar su registro en la página de Amazon Prime. El cliente

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

30

INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

podrá cancelar su suscripción cuando desee para evitar cargos adicionales a su factura; la cancelación también debe realizarse por App Mi Claro.

- **Condiciones del Servicio de Suscripción de Amazon Prime. Es Indispensable validar y registrar correctamente el correo electrónico del cliente:**
 - ✓ Al ingresar la venta se debe seleccionar el servicio de Amazon Prime. Una vez el servicio fijo quede activo el cliente recibirá en su correo registrado un correo electrónico para que termine el proceso de activación y registro en la plataforma de Amazon Prime.
 - ✓ El plan con Amazon Prime tiene incluido 3 pantallas.
 - ✓ El cliente que adquiera esta oferta “bundle” (con Amazon Prime) y no desee continuar con los servicios de Amazon Prime, se podrá cambiar a una oferta comercial vigente, que no cuente con el paquete Amazon Prime.
 - ✓ El servicio Streaming de Amazon Prime es prestado por Amazon.com Services LLC 91-2000471
 - ✓ Si el cliente requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de Amazon Prime, deberá dirigirse a los canales de atención de Amazon Prime. 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 Amazon Prime. (La aplicación de Amazon Prime está disponible en muchos Smart TV, consolas de juegos, reproductores multimedia y de Blu-ray. P, o accediendo al www.amazon.com)
 - ✓ Solamente se incluirá el cobro y recaudo del servicio de Amazon Prime 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 Amazon Prime a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago, activo y al día en pagos.
 - ✓ El servicio de Amazon Prime 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 Amazon Prime a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
 - ✓ Los servicios contratados bajo la modalidad de Amazon Prime incluido no permiten desempaquetar el servicio de Claro del plan de Amazon Prime.
 - ✓ En los planes con Amazon Prime incluido si el cliente cancela el servicio CLARO MÓVIL Postpago, se cancela igualmente el cobro del servicio de Amazon Prime en la factura de Claro, el cual está asociado al plan contratado con los servicios de Claro móvil postpago u hogar.
- **Restricciones:**
 - ✓ El servicio está disponible para ofertas bundle que incluya Amazon Prime en la oferta comercial. En caso de que no lo incluya podrá contratarse de forma independiente bajo la modalidad de Stand Alone.
 - ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse al servicio de Amazon Prime en www.primevideo.com o en el APP de Amazon Prime desde algún dispositivo.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ La oferta con Amazon Prime incluidos se ajustan a la oferta definida por Claro, que incluye el servicio de Amazon Prime junto con las características que definen cada oferta.
- ✓ El cliente en la modalidad de los planes con Amazon Prime incluido puede realizar un cambio hacia los planes superiores del plan contratado de Amazon Prime 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 Amazon Prime, el usuario deberá contar con un plan postpago de los relacionados en esta circular y estar al día en pagos.
- ✓ El servicio de Amazon Prime no podrá ser activado de forma independiente con una línea distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago que tenga contratado el usuario.
- ✓ Para poder disfrutar de Amazon Prime necesitarás activar el servicio siguiendo el proceso de activación [VIA EMAIL O TEXT MESSAGE] que recibirás a través de Claro o Amazon Prime. Si no ha recibido ningún SMS o correo electrónico, puedes activar Amazon Prime en tu paquete Claro ingresando a la aplicación Mi Claro, al hacer clic en el banner de Amazon Prime, será redirigido al flujo de activación.
- ✓ 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 Amazon Prime contratado.
- ✓ Si asocias tu cuenta existente de Amazon Prime a tu paquete/oferta de Claro con Amazon Prime incluido la terminación del paquete/oferta con Claro que incluye Amazon Prime no cancelará tu suscripción de Amazon Prime y, una vez el paquete/oferta con Claro que incluye Amazon Prime termine se dejará de cobrar a través de la factura de Claro, y Amazon Prime pasará a cobrarte de forma automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que Amazon Prime tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de Amazon Prime, puedes visitar el apartado “Mi Cuenta” en la página web de Amazon Prime. Los clientes nuevos en Amazon Prime y nuevos en el paquete de Claro con su paquete cancelado, pueden continuar con Amazon Prime, asociando otro método de pago.

• **Contratación:**

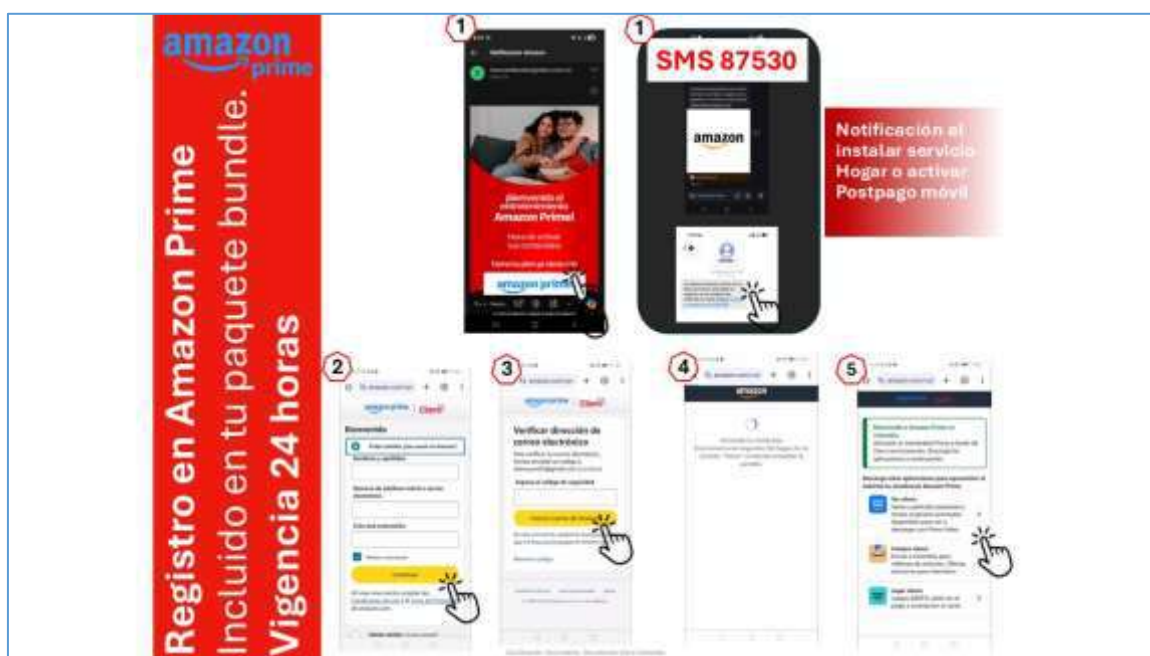
- ✓ En los planes de Claro con Amazon Prime incluido, el usuario contratará uno de los planes con Amazon Prime incluido a través de los canales de ventas que Claro tenga dispuestos para tal fin y bajo las condiciones y términos establecidos para acceder a dicha oferta. Los planes con Amazon Prime incluido no se pueden contratar de manera directa desde los medios digitales de autogestión.
- ✓ La activación del servicio de Amazon Prime 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 Amazon Prime incluido el cliente recibirá un mail o un SMS el cual le permitirá al cliente terminar el registro en www.primevideo.com.co y empezar a disfrutar del plan de Amazon Prime contratado.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Compartiremos tu correo electrónico y teléfono asociado al servicio incluido de Claro para que Amazon Prime pueda prestar su servicio. Puedes ver la Política de Privacidad de Amazon Prime en la página web de Amazon Prime.
- **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 Amazon Prime o las ofertas de Claro diferencial para los planes de Amazon Prime no se podrá obtener de manera desagregada.
- **Terminación del servicio:**
 - ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectar de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura hogar o móvil.
 - ✓ Claro se reserva el derecho de cancelar el cobro del servicio de Prime video en la factura cuando la cliente presente mora en su pago. Asimismo, podrá rechazar futuras solicitudes de activación de este servicio.
- **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 Amazon Prime 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 Amazon Prime 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 Amazon Prime incluido para reactivar el servicio de Amazon Prime, el cliente tiene que pasar por el flujo de activación nuevamente, clicando en un link que recibirá desde Claro y Amazon Prime por correo o SMS.
- **Responsabilidad:**
 - ✓ Amazon Prime es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento de este.
 - ✓ Amazon Prime 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 Amazon Prime 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 Amazon Prime como su funcionamiento o respecto del cobro realizado por ese proveedor, Claro escalará su reclamo a Amazon Prime en calidad de responsable. Lo anterior sin perjuicio de que el cliente pueda ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Amazon Prime a través de su

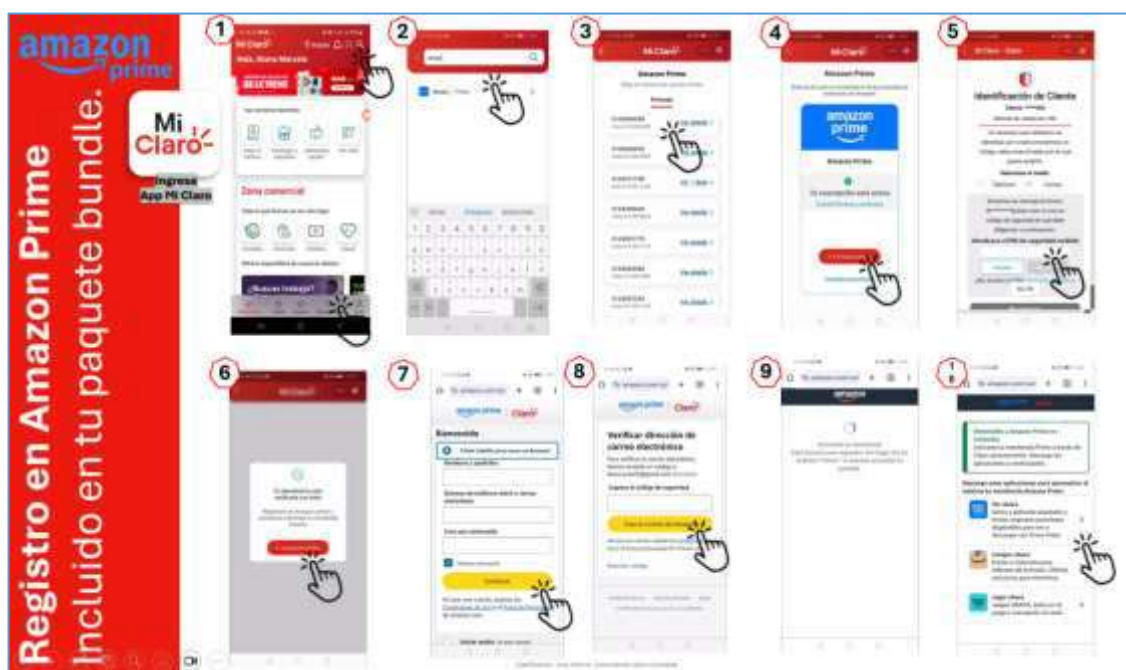
TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- cuenta en el portal de Amazon Prime.com y por los canales dispuestos por parte de Amazon Prime.
- ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
 - ✓ El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación sin costo del servicio de Amazon Prime ni de cualquier otro beneficio.



TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ¿Cómo recuperar el enlace de acceso una vez hayan transcurrido los 7 días?



4.5.2. SUSCRIPCIÓN NETFLIX - INCLUIDO EN EL PLAN (BUNDLE)

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.

- ✓ La OTT ofrecida con Netflix Básico incluye 1 pantalla (**Incluido donde claramente se estipule en la oferta relacionada de este documento**):
- ✓ 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:

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ **Importante:** En el caso de Netflix si el cliente ya tiene activa una cuenta no deberá realizar ningún proceso adicional ya que su servicio quedará 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 usuario 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 los 7 días 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 enlace 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.
 - ✓ 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 postpago 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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 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 Netflix en www.netflix.com o en el APP de Netflix desde algún dispositivo.
- ✓ 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.
- ✓ 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:**

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

• **Contratación:**

- ✓ 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.
- ✓ 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

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

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.

- ✓ 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.
- ✓ Si el cliente ya tiene una cuenta activa de Netflix, con otro medio de pago, se debe cancelar su plan actual a través de www.netflix.com en la sección "cuenta" y haciendo clic en la opción "cancelar membresía". Una vez efectuada la cancelación de la membresía, realiza el proceso de venta. Esta condición aplica exclusivamente para clientes cuyo proceso de compra sea bajo la modalidad *stand alone*.
- ✓ El correo solo sirve para una cuenta hogar o móvil. Si el cliente ya tiene activo el correo con una cuenta de Netflix y desea activar otro servicio con nosotros, invítalo a crear o usar un nuevo correo para que pueda realizar el proceso y disfrutar el servicio. Esta condición aplica exclusivamente para clientes cuyo proceso de compra sea bajo la modalidad *stand alone*.
- ✓ El link de para la activación puede llegar a la carpeta de Spam o la carpeta llamada "todos".
- ✓ Si no se activa el servicio antes de los 7 días de enviado el link, esté pierde validez, pero se puede ingresar nuevamente a la APP MI Claro y realizar el proceso de activación para que le envíe un nuevo link.

- **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 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.

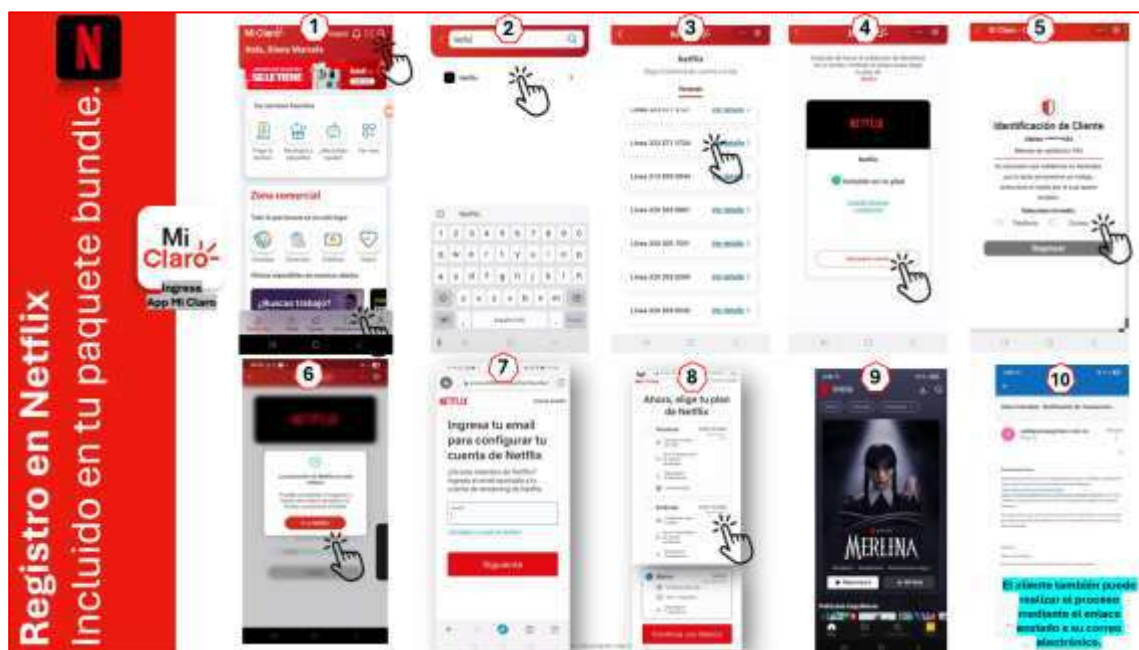
- **Responsabilidad:**

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

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

- **¿Cómo recuperar el enlace de acceso una vez hayan transcurrido los 7 días?**

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA



4.5.3 SUSCRIPCIÓN HBO MAX - INCLUIDO EN EL PLAN (BUNDLE)

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

40
INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA
POSTPAGO MASIVA



HBO 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.

En Claro Colombia, **HBOMax** ofrece dos planes: **Básico con anuncios** y **Estándar**. El plan **Básico con anuncios** permite disfrutar de todo el catálogo en resolución Full HD, con reproducción en hasta dos dispositivos simultáneamente. Incluye pausas publicitarias durante la reproducción y no permite descargas para ver contenido sin conexión. El plan **Estándar**, ofrece contenido en Full HD y en dos dispositivos al mismo tiempo, pero sin publicidad y con la posibilidad de realizar hasta 30 descargas para visualizar offline, ofreciendo así una experiencia más continua y flexible.



- ✓ 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 HBO Max básico anuncios, deberá cambiarse a alguno de oferta comercial vigente.
- ✓ Se aplican los Términos de uso de HBO Max básico anuncios informados en <https://www.hbomax.com/terms-of-use/es-latam>
- ✓ El uso de la OTT HBO Max básico anuncios descuenta datos del plan contratado, se sugiere usar una red wifi.

• **Tener en cuenta:**

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

41
INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ La descarga de las aplicaciones HBO Max básico anuncios 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 HBO MAX:**
 - ✓ **HBOMax** ofrece dos planes: **Básico con anuncios** y **Estándar**.
 - ✓ El plan **Básico con anuncios** permite disfrutar de todo el catálogo en resolución Full HD, con reproducción en hasta dos dispositivos simultáneamente. Incluye pausas publicitarias durante la reproducción y no permite descargas para ver contenido sin conexión.
 - ✓ El plan **Estándar**, ofrece contenido en Full HD y en dos dispositivos al mismo tiempo, pero sin publicidad y con la posibilidad de realizar hasta 30 descargas para visualizar offline, ofreciendo así una experiencia más continua y flexible.
 - ✓ Es Indispensable que el cliente este registrado en App Mi Claro con correo electrónico y contraseña.
 - ✓ El cliente debe ingresar a <https://auth.hbomax.com/providers>, 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 HBOMAX. También puede usar el correo y las credenciales que haya creado previamente para su cuenta de HBOMAX 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 realizada la contratación la contratación puede ingresar a <https://auth.hbomax.com/providers> 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 HBO MAX) y no desee continuar con los servicios de HBO MAX, se podrá cambiar a un plan de la oferta comercial vigente, que no cuente con el servicio de pago incluido HBO MAX.
 - ✓ El servicio de HBO Max básico anuncios 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 HBO MAX, deberá dirigirse a los canales de atención de HBOMAX. 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 HBO 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 HBO MAX a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago, activo y al día en pagos.
 - ✓ El servicio de HBO 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.
 - ✓ La prestación del servicio de pago de HBO MAX a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
 - ✓ Los servicios contratados bajo la modalidad de HBO MAX incluido no permiten desempaquetar el servicio de Claro del plan de HBO MAX.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ En los planes con HBO MAX incluido si el cliente cancela el servicio CLARO MÓVIL Postpago, se cancela igualmente el cobro del servicio de HBO MAX en la factura de Claro, el cual está asociado al plan contratado con los servicios de Claro móvil postpago 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 HBO MAX en <https://auth.hbomax.com/providers> o en el APP de HBO MAX desde algún dispositivo.
 - ✓ Los planes en modalidad con HBO MAX incluido están ajustados a la oferta definida por Claro sobre la cual se incluye el servicio de HBO MAX junto con las características que definen cada una de las ofertas.
 - ✓ El cliente en la modalidad de los planes con HBO MAX incluido puede realizar un cambio hacia los planes superiores del plan contratado de HBO 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 HBO MAX, el usuario deberá contar con un plan postpago de los relacionados en esta circular y estar al día en pagos.
 - ✓ El servicio de HBO 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 <https://auth.hbomax.com/providers>, 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 HBO MAX. También puede usar el correo y las credenciales que haya creado previamente para su cuenta de HBO 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://auth.hbomax.com/providers> (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 HBO MAX contratado.
 - ✓ Si asocias tu cuenta existente de HBO MAX a tu paquete/oferta de Claro con HBO MAX incluido la terminación del paquete/oferta con Claro que incluye HBO MAX no cancelará tu suscripción de HBO MAX BÁSICO y, una vez el paquete/oferta con Claro que incluye HBO MAX termine se dejará de cobrar a través de la factura de Claro, y HBO MAX pasará a cobrarte de forma

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que HBO MAX tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de HBO MAX, puedes visitar el apartado “Mi Cuenta” en la página web de HBO MAX. Los clientes nuevos en HBO MAX y nuevos en el paquete de Claro con su paquete cancelado, pueden continuar con HBO MAX, asociando otro método de pago.

- **Contratación:**

- ✓ En los planes de Claro con HBO MAX incluido, el usuario contratará uno de los planes con HBO 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 HBO MAX incluido no se pueden contratar de manera directa desde los medios digitales de autogestión.
- ✓ La activación del servicio de HBO MAX está sujeta a la activación de los servicios de Claro previamente. El cliente debe ingresar a <https://auth.hbomax.com/providers> , 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 HBO Max. También puede usar el correo y las credenciales que haya creado previamente para su cuenta de HBO 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://auth.hbomax.com/providers> 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 HBO Max pueda prestar su servicio. Puedes ver la Política de Privacidad de HBO Max en la página web de HBO 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 HBO Max o las ofertas de Claro diferencial para los planes de HBO 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 HBO 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 HBO 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 HBO MAX incluido para reactivar el servicio de HBO MAX, el cliente tiene que pasar por el flujo de activación nuevamente, ingresar a <https://auth.hbomax.com/providers> , hacer clic en "Ingresa", luego en "Conéctate con tu

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

proveedor", seleccionar Claro e iniciar sesión con su correo electrónico y contraseña de la App Mi Claro. Al acceder, podrá crear su cuenta en HBO MAX. También puede usar el correo y las credenciales que haya creado previamente para su cuenta de HBO MAX para disfrutar del contenido.

- **Responsabilidad:**

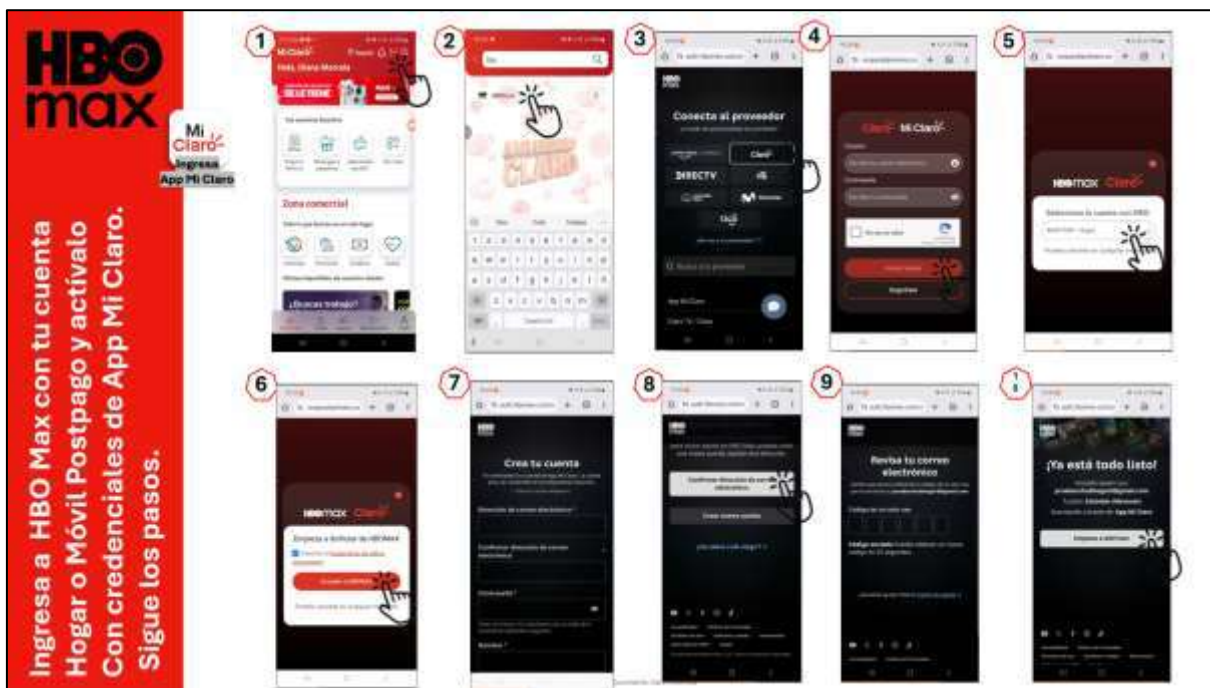
- ✓ HBO Max es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento de este.
- ✓ HBO Max es el único responsable del servicio de postventa vinculado con sus servicios y de los precios de los planes que ofrece, los cuales pueden estar sujetos a cambios de HBO 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 HBO Max como su funcionamiento o respecto del cobro realizado por ese proveedor, Claro escalará su reclamo a HBO Max en calidad de responsable. Lo anterior sin perjuicio de que el cliente pueda ponerse en contacto de manera directa con el equipo de HBO MAX a través de su cuenta en el portal de <https://auth.hbomax.com/providers> y por los canales dispuestos por parte de HBO Max.
- ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- ✓ El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación sin costo del servicio de HBO Max ni de cualquier otro beneficio.

- **Tratamiento de datos Personales:**

- ✓ 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.
- ✓ 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- Proceso de registro HBOMAX:



5.5.4 SUSCRIPCIÓN DISNEY+ - INCLUIDO EN EL PLAN (BUNDLE)



Disney+ es un servicio de Streaming que les permite a sus suscriptores ver películas, series y documentales en dispositivos conectados a internet, según las condiciones del plan contratado. El servicio ofrece acceso a contenido exclusivo de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, ESPN, y hulu.

- **Condiciones Generales:**

- ✓ Los valores indicados incluyen IVA
- ✓ La tarifa de la suscripción a Disney+ paquete estándar o premium es definida por The Walt Disney Company Colombia S.A, NIT 800.236.937-1, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Postpago y Claro Hogar.
- ✓ El valor de la suscripción a Disney+ paquete estándar o premium no incluye el uso de datos móviles.
- ✓ El servicio Streaming de Disney+ paquete estándar o premium es prestado por The Walt Disney Company Colombia S.A, NIT 800.236.937-1
- ✓ 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+ paquete 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, 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 Disney+ paquete estándar o estándar anuncios o premium 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 Disney+ paquete estándar o premium 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 Disney+ paquete estándar o premium 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Los presentes términos y condiciones pueden ser modificados por Claro Colombia, las modificaciones aplicarán una vez sean publicadas en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/disney-star/>
- ✓ Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de Disney+ paquete estándar o premium con cargo a la factura CLARO MÓVIL y con cargo a la factura de CLARO HOGAR. Estará disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Postpago activado y/o un servicio de Claro Hogar.
- ✓ El precio de Disney+ paquete estándar o premium es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://www.disneyplus.com/es-co>

• Características de la suscripción:

- ✓ **Disney+ Estándar con anuncios:** Acceso a Contenido Disfruta de películas, series, documentales y cortometrajes de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, y hulu. pantallas disponibles 2, descargas, calidad de audio 5.1, anuncios incluidos.
- ✓ **Disney+ Premium:** Acceso a Contenido Disfruta de películas, series, documentales y cortometrajes de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, ESPN, y hulu. Acceso a todo el contenido de ESPN, pantallas disponibles 4, descargas, calidad de audio Atmos.

• Condiciones Generales de navegación A Disney+ Plan Estándar Con Anuncios:

- ✓ Disney+ Plan Estándar con anuncios 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.
- ✓ Si un usuario no desea continuar con un plan de suscripción incluida a Disney+ Plan estándar con anuncios, deberá cambiarse a alguno de oferta comercial vigente.
- ✓ Se aplican los Términos de uso de Disney+ Plan estándar con anuncios informados en <https://www.disneyplus.com>
- ✓ El uso de la OTT Disney+ Plan estándar con anuncios descuenta datos del plan contratado, se sugiere usar una red wifi.
- ✓ La tarifa de la suscripción la OTT definida por este proveedor, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Postpago y Claro Hogar

• Tener en cuenta:

- ✓ La descarga de las aplicaciones Disney+ Plan estándar con anuncios 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 Disney+ Plan estándar con anuncios:

- ✓ Es Indispensable validar y registrar correctamente el correo electrónico del cliente.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Al adquirir el producto, se debe seleccionar el servicio de Disney+ Plan estándar con anuncios. Una vez se cierre la venta del plan móvil o plan hogar el cliente recibirá en su correo registrado un correo electrónico para que termine el proceso de activación y registro en la plataforma de Disney+ Plan Estándar con anuncios. Allí se indicará el paso a paso para registro.
 - ✓ El plan con Disney+ Plan Estándar con anuncios tiene incluido 2 pantallas, Soporta audio 5.1, ofrece calidad de video Full HD 1080p, Los anuncios se personalizan de acuerdo con la edad, la ubicación y el contenido que se ha visto previamente, los perfiles con el Modo Junior activado no muestran anuncios
 - ✓ El cliente que adquiera esta oferta “bundle” (plan con Disney+ Plan Estándar con anuncios) y no desee continuar con los servicios de Disney+ Plan Estándar con anuncios, se podrá cambiar a un plan de la oferta comercial vigente, que no cuente con el paquete Disney+ Plan Estándar con anuncios.
 - ✓ El servicio Streaming de Disney+ Plan Estándar con anuncios es prestado por The Walt Disney Company Colombia S.A, NIT 800.236.937-1
 - ✓ Si el cliente requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de Disney+ Plan Estándar con anuncios, deberá dirigirse a los canales de atención de Disney+. 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 Disney+ Plan Estándar con anuncios 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.
 - ✓ El servicio de Disney+ Plan Estándar con anuncios 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 y no admite pago parcial.
 - ✓ La prestación del servicio de pago de Disney+ Plan Estándar con anuncios a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente
 - ✓ Los servicios contratados bajo la modalidad de Disney+ Plan Estándar con anuncios incluido no permiten desempaquetar el servicio de Claro del plan de Disney+ Plan Estándar con anuncios.
 - ✓ En los planes con Disney+ Plan Estándar con anuncios incluido si el cliente cancela el servicio CLARO MÓVIL Postpago, se cancela igualmente el cobro del servicio de Disney+ Plan Estándar con anuncios en la factura de Claro, el cual está asociado al plan contratado con los servicios de Claro móvil postpago u hogar.
- **Restricciones:**
 - ✓ El plan solo se ofrece en modalidad indicada en la parte superior del documento
 - ✓ 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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 Disney+ Plan Estándar con anuncios en <https://www.disneyplus.com> o en el APP de Disney+ Plan Estándar con anuncios desde algún dispositivo.
- ✓ Los planes en modalidad con Disney+ Plan Estándar con anuncios incluido están ajustados a la oferta definida por Claro sobre la cual se incluye el servicio de Disney+ Plan Estándar con anuncios junto con las características que definen cada una de las ofertas.
- ✓ El cliente en la modalidad de los planes con Disney+ Plan Estándar con anuncios incluido puede realizar un cambio hacia los planes superiores del plan contratado de Disney+ Plan Estándar con anuncios 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 Disney+ Plan Estándar con anuncios, el usuario deberá contar con un plan postpago de los relacionados en esta circular y estar al día en pagos.
- ✓ El servicio de Disney+ Plan Estándar con anuncios no podrá ser activado de forma independiente con una línea distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago que tenga contratado el usuario.
- ✓ Para poder disfrutar de Disney+ Plan Estándar con anuncios necesitarás activar el servicio siguiendo el proceso de activación [VIA EMAIL O TEXT MESSAGE] que recibirás a través de Claro o Disney+ Plan Estándar con anuncios. Si no ha recibido ningún SMS o correo electrónico, puedes activar Disney+ Plan Estándar con anuncios en tu paquete Claro ingresando a la aplicación Mi Claro, al hacer clic en el banner de Disney+ Plan Estándar con anuncios, será redirigido al flujo de activación.
- ✓ 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 Disney+ Plan Estándar con anuncios contratado.
- ✓ Si asocias tu cuenta existente de Disney+ Plan Estándar con anuncios a tu paquete/oferta de Claro con Disney+ Plan Estándar con anuncios incluido la terminación del paquete/oferta con Claro que incluye Disney+ Plan Estándar con anuncios no cancelará tu suscripción de Disney+ Plan Estándar con anuncios y, una vez el paquete/oferta con Claro que incluye Disney+ Plan Estándar con anuncios termine se dejará de cobrar a través de la factura de Claro, y Disney+ Plan Estándar con anuncios pasará a cobrarte de forma automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que Disney+ Plan Estándar con anuncios tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de Disney+ Plan Estándar con anuncios, puedes visitar el apartado “Mi Cuenta” en la página web de Disney+ Plan Estándar con anuncios. Los clientes nuevos en Disney+ Plan Estándar con anuncios y nuevos en el paquete de Claro con su paquete cancelado, pueden continuar con Disney+ Plan Estándar con anuncios, asociando otro método de pago.

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

50

INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- **Contratación:**

- ✓ En los planes de Claro con Disney+ Plan Estándar con anuncios incluido, el usuario contratará uno de los planes con Disney+ Plan Estándar con anuncios 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 Disney+ Plan Estándar con anuncios incluido no se pueden contratar de manera directa desde los medios digitales de autogestión.
- ✓ La activación del servicio de Disney+ Plan Estándar con anuncios 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 Disney+ Plan Estándar con anuncios incluido el cliente recibirá un mail o un SMS el cual le permitirá al cliente terminar el registro en <https://www.disneyplus.com> y empezar a disfrutar del plan de Disney+ Plan Estándar con anuncios contratado.
- ✓ Compartiremos tu correo electrónico y teléfono asociado al servicio incluido de Claro para que Disney+ Plan Estándar con anuncios pueda prestar su servicio. Puedes ver la Política de Privacidad de Disney+ Plan Estándar con anuncios en la página web de Disney+ Plan Estándar con anuncios.

- **Cancelación:**

- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura hogar o móvil.
- ✓ El plan de Disney+ Plan Estándar con anuncios en Bundle puede terminarse en cualquier momento
- ✓ Para cancelar el servicio de Disney+ Premium el cliente deberá cambiar de plan, dado que el producto se ofrece en combo. El servicio de pago de Disney Plus con cargo a la factura y el plan pospago también pueden adquirirse de forma independiente, pero bajo una tarifa diferente.

- **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 DISNEY+ PLAN ESTÁNDAR CON ANUNCIOS 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 DISNEY+ PLAN ESTÁNDAR CON ANUNCIOS 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 Disney+ Plan Estándar con anuncios incluido para reactivar el servicio de Disney+ Plan Estándar con anuncios, el cliente tiene que pasar por el flujo de activación nuevamente, clicando en un link que recibirá desde Claro y Disney+ Plan Estándar con anuncios por correo o SMS.

- **Responsabilidad:**

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

51
INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Disney+ Plan Estándar con anuncios es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento de este.
 - ✓ Disney+ Plan Estándar con anuncios 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 Disney+ Plan Estándar con anuncios 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 Disney+ Plan Estándar con anuncios como su funcionamiento o respecto del cobro realizado por ese proveedor, Claro escalará su reclamo a Disney+ Plan Estándar con anuncios en calidad de responsable. Lo anterior sin perjuicio de que el cliente pueda ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Disney+ Plan Estándar con anuncios a través de su cuenta en el portal de <https://www.disneyplus.com> y por los canales dispuestos por parte de Disney+ Plan Estándar con anuncios.
 - ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
 - ✓ El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación sin costo del servicio de Disney+ Plan Estándar con anuncios ni de cualquier otro beneficio.
- ¿Cómo recuperar el enlace de acceso una vez hayan transcurrido los 7 días?



4.5.5 SUSCRIPCIÓN WIN PLAY - INCLUIDO EN EL PLAN (BUNDLE)



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

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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 Postpago.
- ✓ 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
- ✓ 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 Postpago 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.

• **Suscripción adicional al plan postpago:**

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

• **Restricciones:**

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ No disponible para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con plan Power o plan Prepago.
- ✓ No disponible para Clientes hogar que cuenten solo con servicios de televisión o telefonía.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

• Activación de la suscripción:

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

• Cobro de la suscripción:

- ✓ La suscripción al servicio Win Sports Online 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
- ✓ 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.
- ✓ 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
- ✓ El precio del servicio Win Sports Online es determinado por el tercero que presta el servicio.
- ✓ 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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:**
 - ✓ 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
 - ✓ 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.
 - ✓ 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.
 - ✓ 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.
 - ✓ El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
 - ✓ El servicio no admite pagos parciales de la factura.
 - ✓ 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.
- **Suspensión de la suscripción:**
 - ✓ 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.
 - ✓ 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.
 - ✓ 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.
 - ✓ 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.
- **Reactivación del servicio:**
 - ✓ 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.
 - ✓ 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

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

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.

- **Cancelación de la suscripción:**

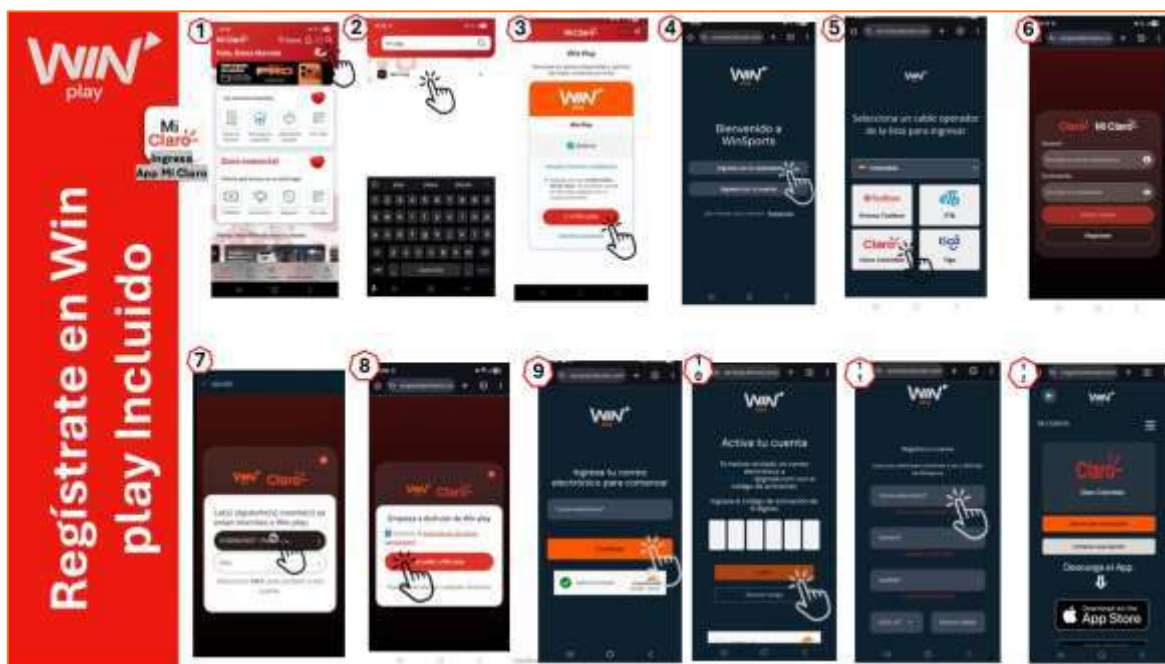
- ✓ La suscripción podrá ser cancelada en el momento que el usuario lo desee por nuestros canales de atención asistidos, la cancelación debe hacerse antes de la fecha de renovación de la suscripción y se aplicará a la fecha de corte. La fecha de cancelación de la suscripción puede no coincidir con la fecha de corte del servicio prestado por Comcel S.A.
- ✓ La cancelación no es posible cancelar desde el sitio de Win Sports Online.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

- **Responsabilidades:**

- ✓ 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.
- ✓ Las promociones que incluyan servicios de Win Sports Online no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
- ✓ Win Sports Online es el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.
- ✓ 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 play.
- ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- ✓ 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
- ✓ Consulte términos y condiciones de la presentación del servicio streaming de Win play en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/canales-premium/win-sports-mas>

- **Proceso de registro Win play:**

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA



5. SERVICIOS ADICIONALES DISPONIBLES PARA CONTRATACIÓN INDIVIDUAL (STAND ALONE) SOBRE PLANES MÓVIL POSPAGO.

5.1. SUSCRIPCIÓN A AMAZON PRIME - (STAND ALONE)



Amazon Prime es un servicio en Colombia incluye envío internacional gratuito y rápido a Colombia en artículos elegibles en Amazon.com sin pedido mínimo, acceso a Amazon prime video, Amazon luna y ofertas exclusivas de Prime.

- **Condiciones Generales:**

- ✓ Los valores indicados incluyen IVA
- ✓ La tarifa de la suscripción a Amazon prime es definida por Amazon.com Services LLC, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Postpago y Claro Hogar.
- ✓ El valor de la suscripción a Amazon prime no incluye el uso de datos móviles.

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

58
INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ El servicio Streaming de Amazon prime es prestado por Amazon.com Services LLC 91-2000471
- ✓ El precio de Amazon prime es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en www.amazon.com
- ✓ 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 Amazon prime 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 Amazon prime 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 Amazon prime 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 Amazon prime 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/amazon-prime/>

• Descripción general del servicio:

- ✓ Amazon Prime en Colombia incluye envío internacional gratuito y rápido a Colombia en artículos elegibles en Amazon.com sin pedido mínimo, acceso a Prime Video, Prime Gaming y ofertas exclusivas de Prime.
- ✓ **Envíos GRATIS y rápidos en tus compras:** Envíos GRATIS y rápidos en millones de productos en Amazon.com.co. Además, disfruta de descuentos exclusivos para miembros Amazon Prime.
- ✓ **Diviértete con Prime Video:** Miles de series originales y películas populares en calidad HD y hasta en 3 pantallas al mismo tiempo.
- ✓ **Amazon Luna:** es un servicio de juegos que te permite jugar a juegos desde la nube mediante dispositivos que ya tienes y canjear juegos para PC descargables.

• Tipo de Suscripciones:

• Suscripción adicional a un Plan Postpago:

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de Amazon prime con cargo a su línea Claro Móvil Postpago.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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 de Amazon prime 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 activación del servicio con cargo a la factura Claro pospago está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

• **Suscripción adicional al Servicio Hogar:**

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de Amazon prime con cargo a su cuenta Claro Hogar.
- ✓ Disponible para usuarios activos que tengan contratado una cuenta Hogar y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en Pagos.
- ✓ Si el usuario desea finalizar los servicios hogar, el servicio de Amazon Amazon prime con cargo a la factura también se dará por terminado.
- ✓ La activación del servicio con cargo a la factura Claro Hogar está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

• **Restricciones:**

- ✓ No disponible para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con paquete Power o Prepago.
- ✓ No 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 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.
- ✓ El servicio de Amazon prime 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.

• **Activación de la suscripción:**

- ✓ La contratación del servicio Amazon prime se podrá realizar a través del portal de autogestión: App Mi Claro, aceptando los términos y condiciones al momento de la compra de la suscripción.
- ✓ El usuario debe Iniciar sesión en App mi Claro y seleccionar en qué cuenta hogar o línea postpago desea tramitar sus servicios, al dar clic en el botón de Amazon prime debe aceptar los términos y condiciones, en este paso se recalca que el servicio será cargado a la factura actual del servicio móvil postpago o la cuenta hogar, para continuar el proceso de solicitud y activación del servicio, el usuario debe dar clic en continuar.
- ✓ El usuario será re-direccionado al sistema de autenticación y verificación de identidad a través de la remisión de un OTP, la cual se basa en el envío de un código a través de un SMS a la línea celular con la que se pretende activar el servicio o vía correo electrónico si es un cliente hogar.
- ✓ El usuario deberá digitar el código para poder continuar con el proceso de adquisición de la suscripción, si el código es válido, el sistema lo re-direccionará a Amazon prime para realizar el

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

60

INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

proceso de registro, una vez el usuario termina este paso se le notificará el éxito del registro a la suscripción y el inicio del cobro adicional al cargo fijo mensual, en este momento el usuario podrá empezar a disfrutar su suscripción.

- **Cobro de la suscripción:**

- ✓ La suscripción al servicio Amazon prime se cobra mes vencido y es prorrateable.
- ✓ Al contratar el servicio de Amazon prime con su línea Claro Móvil o Cuenta Claro Hogar y completar el registro de la cuenta de Amazon prime, usted (el usuario), autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro de Amazon prime mes vencido y prorrateable
- ✓ El cargo recurrente por la suscripción se aplicará de forma mensual al usuario hasta el momento que cancele el servicio a través de los canales que Claro tenga disponibles: App mi Claro.
- ✓ 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:**

- ✓ 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 Amazon prime mes vencido y prorrateable.
- ✓ el servicio adicional mensual de Amazon prime.
- ✓ El usuario podrá cancelar el servicio de Amazon prime 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.
- ✓ Solamente se incluirá el cobro del servicio de Amazon prime en la factura de Claro Móvil o Claro Hogar mientras el usuario tenga activo su servicio contratado con Comcel S.A, y tenga activa la suscripción al servicio adicional de Amazon prime.
- ✓ 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.
- ✓ El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
- ✓ El servicio no admite pagos parciales de la factura.
- ✓ El usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual más el valor indicado para el servicio de Amazon prime, el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

- **Suspensión de la suscripción:**

- ✓ 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 Amazon prime 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Claro puede revocar su suscripción a Amazon prime 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.
- **Reactivación del servicio:**
 - ✓ Si se normaliza el pago de la facturación antes de los siete (7) días siguientes a la suspensión por mora, el servicio de Amazon prime será automáticamente reactivado.
 - ✓ Si el servicio fue cancelado y el cliente desea continuar disfrutando del mismo, deberá realizar nuevamente el flujo de autenticación y contratación del servicio. La nueva contratación se llevará a cabo si el cliente es elegible, y la activación se llevará a cabo de manera automática una vez el cliente finalice exitosamente el proceso de registro del servicio de Amazon prime.
- **Cancelación de la suscripción:**
 - ✓ La suscripción podrá ser cancelada en el momento que el usuario lo desee directamente desde el App Mi Claro haciendo clic en el botón de “cancelar” en la sección de Amazon prime, la cancelación debe hacerse antes de la fecha de renovación de la suscripción y se aplicará de manera inmediata. La fecha de cancelación de la suscripción puede no coincidir con la fecha de corte del servicio prestado por Comcel S.A.
 - ✓ La cancelación puede realizarse desde App mi Claro, no es posible cancelar desde el sitio de Amazon prime.
 - ✓ El suscriptor acepta y reconoce que la cancelación del servicio Amazon prime se realizará de manera inmediata. El usuario no podrá acceder más al servicio Amazon prime. En el siguiente periodo de facturación se realizará el reembolso de créditos por periodos de facturación mensuales no utilizados.
 - ✓ Si el usuario cancela su suscripción a Amazon prime contratada a través de su línea y posteriormente quiere realizar de nuevo la contratación con Claro (ya sea con cargo a su línea actual o a través de un plan postpago que incluye la suscripción), deberá usar el mismo correo electrónico que utilizó en el registro en su contratación inicial.
 - ✓ Si el cliente cancela el servicio Claro Móvil Postpago, o Claro Hogar deberá contratar nuevamente el servicio Amazon prime con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de Amazon prime.
- **Terminación del servicio:**
 - ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectar de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura hogar o móvil.
 - ✓ Claro se reserva el derecho de cancelar el cobro del servicio de Prime video en la factura cuando la cliente presente mora en su pago. Asimismo, podrá rechazar futuras solicitudes de activación de este servicio.
- **Responsabilidades:**
 - ✓ Amazon prime 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Amazon, Amazon Prime, Amazon prime, Amazon Music y todos los logos relacionados, son marcas registradas de Amazon.com, Inc. o sus afiliados
- ✓ Las promociones que incluyan servicios de Amazon no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
- ✓ Amazon prime es el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.
- ✓ En caso requerir atención y/o presentar alguna aclaración y/o queja con relación al servicio Amazon prime, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Amazon a través de su cuenta en el portal de www.amazon.com y/o a través de los canales dispuestos por Amazon prime.
- ✓ Cualquier evento que a juicio de Amazon o Claro sean detectados como fraude se reserva el derecho de cancelar o suspender el servicio.
- ✓ Amazon es responsable de la cancelación de las membresías de acuerdo a sus criterios de uso y términos y condiciones publicados en su pagina <https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=G2B9L3YR7LR8J4XP>
- ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- ✓ 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
- ✓ Consulte términos y condiciones de la presentación del servicio streaming de Amazon en <https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=G2B9L3YR7LR8J4XP>

• Tratamiento de datos Personales:

- ✓ Con la suscripción en la plataforma: Amazon prime, 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.
- ✓ 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.

5.1.1. CAMPAÑA PROMOCIONAL SUSCRIPCIÓN AMAZON PRIME (STAND ALONE) “MES DE CORTESÍA”

• Condiciones de la Campaña:

- ✓ La campaña “Amazon Prime – Mes de cortesía” otorga a los clientes elegibles de Claro Móvil Postpago y/o Claro Hogar un (1) mes de cortesía, con una duración de treinta (30) días calendario, para el servicio de suscripción a Amazon Prime.
- ✓ El beneficio del mes de cortesía se concederá únicamente una vez por línea y/o cuenta, según aplique, y estará disponible solo para clientes que activen el servicio a través de los canales habilitados por Claro (App Mi Claro) durante la vigencia de la campaña.
- ✓ Finalizado el periodo de cortesía, la suscripción se renovará automáticamente, y el servicio será facturado al precio vigente establecido por Amazon, el cual se reflejará en la factura Claro correspondiente.

• Aplicación del Descuento:

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ El descuento correspondiente al mes de cortesía aplica exclusivamente durante los primeros treinta (30) días calendario contados a partir de la activación exitosa del servicio Amazon Prime.
- ✓ Si el usuario ya hizo uso previo del mes de cortesía en la misma línea o cuenta, el descuento no aplicará, y el servicio será facturado desde el primer mes al precio vigente, sin lugar a descuentos, reembolsos o compensaciones.

• **Requisitos:**

- ✓ Para acceder a la campaña, el cliente deberá cumplir con los siguientes requisitos:
- ✓ Tener una línea Claro Móvil Postpago activa o una cuenta Claro Hogar activa.
- ✓ Estar al día en el pago de los servicios Claro.
- ✓ Realizar la activación del servicio Amazon Prime a través de App Mi Claro
- ✓ Aceptar los términos y condiciones del servicio y de la campaña al momento de la suscripción.

• **Restricciones:**

- ✓ El mes de cortesía solo se otorga una vez por línea y/o cuenta.
- ✓ La campaña no es acumulable con otras promociones o descuentos.
- ✓ El beneficio no es transferible, no es canjeable por dinero ni por otros servicios.
- ✓ No aplica para clientes con líneas o cuentas en mora, con límite de crédito.

• **Cancelación de la Suscripción:**

- ✓ El cliente podrá cancelar la suscripción a Amazon Prime en cualquier momento a través de app Mi Claro.
- ✓ En caso de cancelación durante el periodo de cortesía, el servicio se desactivará de forma inmediata y no se generarán cobros asociados al mes de cortesía.
- ✓ Si la cancelación se realiza después de finalizado el mes de cortesía, se aplicarán los cargos correspondientes al periodo facturado según el precio vigente del servicio.

5.2. SUSCRIPCIÓN A NETFLIX - (STAND ALONE)

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**

- ✓ Los valores indicados incluyen IVA
- ✓ El servicio de NETFLIX es comercializado por Netflix, Inc.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ El precio de NETFLIX es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://www.netflix.com/co/>
- ✓ El valor de la suscripción a NETFLIX no incluye el uso de datos móviles.
- ✓ Los servicios prestados por Claro serán el de contratación y pago de la suscripción a NETFLIX por medio de la factura de los servicios Claro Móvil/Hogar.
- ✓ 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 NETFLIX activa con otro medio de pago y desea cambiar al medio de pago Claro, deberá dar de baja su medio de pago anterior, esperar a que este ciclo de facturación expire antes de iniciar el proceso de contratación en Claro. Esto es total responsabilidad del usuario, Claro no se hace responsable por cualquier cobro adicional o duplicado que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
- ✓ El servicio NETFLIX es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles en un establecimiento o área comercial abierta al público.
- ✓ Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que NETFLIX ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.
- ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de NETFLIX a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.

• Condiciones del Servicio de Suscripción de Netflix:

- ✓ **Es Indispensable validar y registrar correctamente el correo electrónico del cliente.**
- ✓ Al ingresar la venta se debe seleccionar el servicio de Netflix. Una vez se cierre la venta del plan móvil el cliente recibirá en su correo registrado un correo electrónico para que el cliente termine el proceso de activación y registro en la plataforma de Netflix.
- ✓ Los planes con Netflix incluido se ofrecen con el plan básico de una (1) pantalla y el Estándar de dos (2) pantallas según el plan contratado. El cliente podrá activar el plan Premium desde Netflix.
- ✓ El cliente que nace en el plan de 2 pantallas puede hacer cambio hacia el plan premium y regresar al Estándar de ser necesario, pero no puede cambiar al plan básico.
- ✓ El cliente que nace en un plan premium se mantiene en todo momento en ese plan.
- ✓ El cliente podrá cambiar de plan Netflix, pero no podrá cambiar de plan móvil u hogar.
- ✓ 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)
- ✓ Para utilizar el servicio de pago de NETFLIX a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago o un plan hogar, activo y al día en pagos.
- ✓ 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- **Descripción general del servicio de contratación directa:**

- ✓ **Básico:** Permite utilizar el servicio en una pantalla en definición estándar. Incluye la descarga de videos en 1 teléfono o tableta.
- ✓ **Estándar (HD):** Permite utilizar el servicio en 2 pantallas a la vez. Full HD (1080p) disponible. Incluye la descarga de videos en 2 teléfonos o tabletas.
- ✓ **Premium (ULTRA HD):** Permite utilizar el servicio en 4 pantallas a la vez. Full HD (1080p) y Ultra HD (4K) disponibles. Incluye la descarga de videos en 4 teléfonos o tabletas.

- **Restricciones:**

- ✓ 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 Netflix en www.netflix.com o en el APP de Netflix desde algún dispositivo.
- ✓ 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.
- ✓ 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:**

- ✓ Para realizar la activación de este servicio incluido de Netflix, el usuario deberá contar con un plan postpago o una cuenta hogar.
- ✓ 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.
- ✓ 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 o cuenta hogar más la suscripción de Netflix contratado.
- ✓ 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.

- **Contratación:**

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

67

INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Si el usuario no recibió el correo o el SMS, puede realizar el proceso de autogestión desde la app Mi Claro. Para ello, debe estar previamente registrado, ingresar al ícono de **Netflix** y seleccionar la opción **“Recuperar cuenta”**. De esta forma, recibirá un correo electrónico con el enlace para iniciar el registro.
- ✓ 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:**

- ✓ 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 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 o cuenta hogar sobre la cual se carga la facturación del servicio de Netflix se encuentra suspendida, el cargo por el servicio será rechazado y si el cliente no actualiza su estado dentro de los 7 días siguientes, se cancelará el servicio adicional. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura o los servicios contratados podrán ser suspendidos.

• **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.
- ✓ Claro se reserva el derecho de cancelar el cobro del servicio de Netflix en la factura cuando la cliente presente mora en su pago. Asimismo, podrá rechazar futuras solicitudes de activación de este servicio.

• **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, reactivalo en pocos pasos: ponte al día con tu factura, ingresa a **Mi Claro** con tu cuenta o número móvil contratado, selecciona la opción

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

Netflix, opción recuperar cuenta y valida tu identidad. Recibirás un enlace por correo o SMS de Claro y Netflix para reactivar tu cuenta. Asegúrate de cerrar cualquier sesión abierta en Netflix antes de ingresar nuevamente. ¡Listo! Disfruta nuevamente de tus series y películas favoritas.

- **Responsabilidad:**

- ✓ Netflix es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento de este.
- ✓ 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.
- ✓ 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 www.netflix.com.co y por los canales dispuestos por parte de Netflix.
- ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- ✓ El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación sin costo del servicio de Netflix ni de cualquier otro beneficio.

5.3. SUSCRIPCIÓN A HBO MAX - (STAND ALONE)



HBOMax es un servicio de streaming que les permite a sus suscriptores ver series, películas, documentales y contenido exclusivo en dispositivos conectados a internet, según las condiciones

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

del plan contratado. El servicio ofrece acceso a producciones originales de HBO, películas de Warner Bros., contenido de Discovery y más.

- **Condiciones Generales:**

- ✓ Los valores indicados incluyen IVA
- ✓ El servicio de HBOMax es comercializado por Warner Bros. Discovery a través de su división Warner Bros. Entertainment
- ✓ El precio de HBOMax es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://www.hbomax.com/co/es>
- ✓ El valor de la suscripción a HBOMax no incluye el uso de datos móviles.
- ✓ Los servicios prestados por Claro serán el de contratación y pago de la suscripción a HBOMax por medio de la factura de los servicios Claro Móvil o factura del servicio Claro Hogar.
- ✓ 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 HBOMax 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 HBOMax 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 HBOMax 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 HBOMax a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- ✓ El cliente lo puede contratar desde canales asistidos (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemercadeo TMK).

- **El servicio:**

- ✓ HBOMax es un servicio Streaming por suscripción que da acceso a miles de series de televisión y películas populares. Además, permite visualizar contenido sin conexión con la aplicación HBOMax en dispositivos compatibles con la plataforma.
- ✓ El plan Estándar, ofrece contenido en Full HD y en dos dispositivos al mismo tiempo, pero sin publicidad y con la posibilidad de realizar hasta 30 descargas para visualizar offline, ofreciendo así una experiencia más continua y flexible.

- **Suscripción adicional a un Plan Postpago:**

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de HBOMax con cargo a su factura Claro Móvil Postpago.
- ✓ 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) decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio de HBOMax será también cancelado al término del último periodo pagado. Usted podrá contratar el servicio de nuevo directamente con HBOMax a través de sus canales de activación asistido.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ La activación del servicio con cargo a la factura Claro postpago está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
- **Suscripción adicional al Servicio Hogar:**
 - ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de HBOMax con cargo a su cuenta Hogar.
 - ✓ Disponible para usuarios activos que tengan contratado una cuenta Hogar y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en Pagos.
- **Restricciones:**
 - ✓ No disponible para usuarios con plan móvil Postpago del segmento corporativo/empresarial o usuarios con paquete Power o Prepago.
 - ✓ No disponible para líneas móviles Postpago 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, IOT, etc), ni usuarios que han solicitado inclusión en listas para no acceder a servicios adicionales.
 - ✓ El servicio de HBOMax 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.
- **Activación de la suscripción:**
 - ✓ La contratación del servicio HBOMax 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.
 - ✓ El usuario después de realizar la contratación en el canal asistido o canal de autogestión Mi Claro App puede ingresar a <https://www.hbomax.com/co/es> con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y 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 en el canal asistido (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemercadeo TMK) puede ingresar a <https://www.hbomax.com/co/es> con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- **Cobro de la suscripción:**
 - ✓ La suscripción al servicio HBOMax se cobra por adelantado.
 - ✓ Al contratar el servicio de HBOMax con su línea Claro Móvil y completar la contratación en el canal asistido puede registrarse en <https://auth.hbomax.com/providers> con las credenciales de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
 - ✓ Autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de HBO max.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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:
- ✓ La activación de esta suscripción no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago 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:**

- ✓ El usuario con un plan contratado de Claro Móvil autoriza a Comcel S.A incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones, el cobro de manera mensual y anticipada el servicio adicional mensual de HBO max.
- ✓ El usuario podrá cancelar el servicio de HBOMax 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.
- ✓ Solamente se incluirá el cobro del servicio de HBOMax en la factura de Claro Móvil mientras el usuario tenga activo su servicio contratado con Comcel S.A, y tenga activa la suscripción al servicio adicional de HBO max.
- ✓ La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago sobre la cual se activa.
- ✓ El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
- ✓ El servicio no admite pagos parciales de la factura.
- ✓ El usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual más el valor indicado para el servicio de HBO max, el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

• **Suspensión de la suscripción:**

- ✓ La suscripción será suspendida en el momento en que la línea postpago entre en algún estado de mora en los pagos de la factura. De este modo, si la línea postpago sobre la cual se carga la facturación del servicio de HBOMax 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.
- ✓ Claro puede revocar su suscripción a HBOMax 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.
- ✓ Para utilizar el servicio de pago a través de la factura CLARO, el usuario deberá estar asociado con una cuenta Pospago Claro activa y estar al día en pago de los servicios contratados.
- ✓ 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.

• **Terminación del servicio:**

- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectar de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura hogar o móvil.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Claro se reserva el derecho de cancelar el cobro del servicio de HBOMax en la factura cuando la cliente presente mora en su pago. Asimismo, podrá rechazar futuras solicitudes de activación de este servicio.
- **Reactivación del servicio:**
 - ✓ Si se normaliza el pago de la facturación antes de los siete (7) días siguientes a la suspensión por mora, el servicio de HBOMax será automáticamente reactivado.
 - ✓ Si el servicio fue cancelado y el cliente desea continuar disfrutando del mismo, deberá realizar nuevamente el flujo de autenticación y contratación del servicio. La nueva contratación se llevará a cabo si el cliente es elegible, y la activación se llevará a cabo de manera automática una vez el cliente finalice exitosamente el proceso de registro del servicio de HBO max.
- **Cancelación de la suscripción:**
 - ✓ La suscripción podrá ser cancelada en el momento que el usuario lo desee desde cualquiera de nuestros canales asistidos (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, TMK) o nuestras líneas de servicio al cliente al cliente.
 - ✓ Si el cliente cancela el servicio Claro Móvil Postpago, deberá contratar nuevamente el servicio HBOMax con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de HBO max.
- **Responsabilidades:**
 - ✓ HBOMax 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.
 - ✓ Las promociones que incluyan servicios de HBOMax no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
 - ✓ HBOMax es el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.
 - ✓ En caso requerir atención y/o presentar alguna aclaración y/o queja con relación al servicio HBO max, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de HBOMax a través de su cuenta en el portal de <https://www.max.com/co/es> y/o a través de los canales dispuestos por Max.
 - ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
 - ✓ 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 <https://www.claro.com.co/personas/>
 - ✓ Consulte términos y condiciones de la presentación del servicio streaming de HBOMax en <https://www.hbomax.com/terms-of-use/es-us>
- **Tratamiento de datos Personales:**

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Con la suscripción en la plataforma: HBOMax, 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.
- ✓ 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.

5.4. SUSCRIPCIÓN A DISNEY+ - (STAND ALONE)

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA



Disney+ es un servicio de Streaming que les permite a sus suscriptores ver películas, series y documentales en dispositivos conectados a internet, según las condiciones del plan contratado. El servicio ofrece acceso a contenido exclusivo de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, ESPN, y hulu.

• Condiciones Generales:

- ✓ Los valores indicados incluyen IVA
- ✓ La tarifa de la suscripción a Disney+ paquete estándar o premium es definida por The Walt Disney Company Colombia S.A, NIT 800.236.937-1, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Postpago y Claro Hogar.
- ✓ El valor de la suscripción a Disney+ paquete estándar o premium no incluye el uso de datos móviles.
- ✓ El servicio Streaming de Disney+ paquete estándar o premium es prestado por The Walt Disney Company Colombia S.A, NIT 800.236.937-1
- ✓ 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+ paquete 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, 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 Disney+ paquete estándar o premium 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 Disney+ paquete estándar o premium 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 Disney+ paquete estándar o premium 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/disney-star/>
- ✓ Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de Disney+ paquete estándar o premium con cargo a la factura CLARO MÓVIL y con cargo a la factura de CLARO HOGAR. Estará disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Postpago activado y/o un servicio de Claro Hogar.

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

75

INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ El precio de Disney+ paquete estándar o premium es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://www.disneyplus.com/es-co>
- ✓ El servicio Disney+ paquete estándar o premium es comercializado por The Walt Disney Company Colombia S.A, NIT 800.236.937-1
- ✓ Los servicios prestados por Claro serán el de contratación y pago de la suscripción a Disney+ paquete estándar o premium por medio de la factura de los servicios CLARO Móvil y/o Hogar.

• Características de la suscripción:

- ✓ **Disney+ Estándar:** Acceso a Contenido Disfruta de películas, series, documentales y cortometrajes de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, y hulu. pantallas disponibles 2, descargas, calidad de audio 5.1.
- ✓ **Disney+ Premium:** Acceso a Contenido Disfruta de películas, series, documentales y cortometrajes de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, ESPN, y hulu. Acceso a todo el contenido de ESPN, pantallas disponibles 4, descargas, calidad de audio Atmos.

• Suscripción adicional al plan postpago:

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar Disney+ paquete estándar o premium 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+ paquete estándar o premium será también cancelado al término del último periodo pagado. Usted podrá contratar el servicio nuevamente directamente con Disney+ paquete estándar o premium a través de sus canales de activación.

• Suscripción adicional al Servicio Hogar:

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar Disney+ paquete estándar o premium con cargo a su cuenta Hogar.
- ✓ Disponible para usuarios activos que tengan contratado una cuenta Hogar y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en Pagos.

• Restricciones:

- ✓ No disponible para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con plan Power o plan Prepago.
- ✓ No disponible para Clientes hogar que cuenten solo con servicios de televisión o telefonía.
- ✓ 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.
- ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Disney+ paquete estándar o premium a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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.

• Activación de la suscripción:

- ✓ La contratación del servicio Disney+ paquete estándar o premium, se realiza a través del portal de autogestión.
- ✓ El usuario debe iniciar sesión en la **App Mi Claro**, ingresar a la sección **Entretenimiento** y seleccionar la cuenta Hogar o línea Postpago en la que desea tramitar el servicio. Luego, debe hacer clic en el botón **Disney+ Paquete Estándar o Premium**, aceptar los términos y condiciones, y presionar **Continuar**. A continuación, el usuario será redireccionado al sistema de autenticación y verificación de identidad mediante un OTP. Este código se enviará por **SMS** a la línea celular asociada al servicio o por **correo electrónico**, dependiendo de si es un cliente Hogar o Móvil. El usuario deberá ingresar el código OTP para continuar con el proceso de adquisición de la suscripción a **Disney+ Paquete Estándar o Premium**. Una vez validada la información, se redirigirá al sitio web **Disneyplus.com**, donde podrá finalizar la activación de su cuenta registrándose en la plataforma.
- ✓ En caso de que no lo pueda realizar por medio de la app mi claro, puede comunicarse por las líneas de atención o centros de atención y ventas para generar la contratación del servicio.
- ✓ Se incluirá el cobro del servicio de Disney+ paquete estándar o premium 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.
- ✓ Para utilizar el servicio de pago de Disney+ paquete estándar o premium 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.
- ✓ El servicio de Disney+ paquete estándar o premium 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.
- ✓ La prestación del servicio de pago de Disney+ paquete estándar o premium a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

• Cobro de la suscripción:

- ✓ La suscripción al servicio Disney+ paquete 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: <https://www.claro.com.co/personas/> , 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+ paquete 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+ paquete estándar o premium El precio del servicio Disney+ es

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://www.disneyplus.com/es-co>

- ✓ Disney es responsable de la prestación satisfactoria del servicio que ofrece, así como, de los contenidos puestos a disposición a través de sus plataformas en Internet o aplicaciones móviles. Claro es responsable de la facturación y cancelación a través de Claro.
- ✓ 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:

- ✓ El usuario con un plan contratado de Claro Móvil o un servicio contratado de Claro Hogar autoriza a Comcel S.A incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones, el cobro de manera mensual y anticipada el servicio adicional mensual de Disney+ paquete estándar o premium.
- ✓ El usuario podrá cancelar el servicio de Disney+ paquete estándar o premium 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.
- ✓ Solamente se incluirá el cobro del servicio de Disney+ paquete estándar o premium 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.
- ✓ 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.
- ✓ El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
- ✓ El servicio no admite pagos parciales de la factura.
- ✓ El usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual más el valor indicado para el servicio de Disney+ paquete estándar o premium el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

• Suspensión de la suscripción:

- ✓ La suscripción será suspendida en el momento en que la línea postpago o cuenta hogar entre en algún estado de mora en los pagos de la factura. De este modo, si la línea postpago o la cuenta de claro hogar sobre la cual se carga la facturación del servicio de Disney+ paquete estándar o premium 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.

• Reactivación del servicio:

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

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

cliente finalice exitosamente el proceso de contratación del servicio de Disney+ paquete estándar o premium.

- **Cancelación de la suscripción:**

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

- **Responsabilidades:**

- ✓ Disney es el único responsable de los contenidos y servicios provistos y/o puestos a disposición a través de su portal y/o aplicaciones móviles, así como, del correcto funcionamiento del servicio.
- ✓ Disney es el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.
- ✓ En caso requerir atención y/o presentar alguna aclaración y/o queja con relación al servicio Disney+ paquete estándar o premium contratada, deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Disney+ a través de su cuenta en el portal de Disneyplus.com y/o a través de los canales dispuestos por Disney.
- ✓ El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación de datos sin costo del servicio de Disney+ paquete estándar o premium, haciendo uso de la red móvil de Claro.
- ✓ Consulte Términos y condiciones de la suscripción en <https://www.disneyplus.com/es-co>
- ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.

5.5. SUSCRIPCIÓN A WIN PLAY - (STAND ALONE)



Win play es un servicio de Streaming que les permite a sus suscriptores ver contenido deportivo en vivo y on demand en dispositivos conectados a internet, según las condiciones del plan contratado. El servicio ofrece acceso a la programación de Win Sports, incluyendo transmisiones exclusivas de la Liga BetPlay, torneos nacionales y otros eventos deportivos.

- **Condiciones Generales**

- ✓ Los valores indicados incluyen IVA
- ✓ La tarifa de la suscripción a Win playes 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 y Claro Hogar.
- ✓ El valor de la suscripción a Win play no incluye el uso de datos móviles.
- ✓ El servicio Streaming de Win play es prestado por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4, Esta oferta es definida por el programador Win Sports S.A.S. y estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2026.
- ✓ 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 play 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 play 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 play 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 Play 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 play con cargo a la factura Claro Móvil y con cargo a la factura de CLARO HOGAR. Estará

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Postpago activado y/o un servicio de Claro Hogar.

- ✓ El precio de Win playes determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://winplay.co/>
- ✓ 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 play por medio de la factura de los servicios CLARO Móvil y/o Hogar.

• Características de la suscripción:

- ✓ 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+ Futbol 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.**

• Suscripción adicional al plan postpago:

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar Win play 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 Win play será también cancelado al término del último periodo pagado.

• Suscripción adicional al Servicio Hogar:

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar Win play con cargo a su cuenta Hogar.
- ✓ Disponible para usuarios activos que tengan contratado una cuenta Hogar y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en Pagos.

• Restricciones:

- ✓ No disponible para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con plan Power o plan Prepago.
- ✓ No disponible para Clientes hogar que cuenten solo con servicios de televisión o telefonía.
- ✓ 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Win play a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- ✓ 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.
- **Activación de la suscripción:**
 - ✓ La contratación del servicio Win play se podrá realizar a través de nuestros canales asistidos (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemercadeo TMK), y canal de autogestión Mi Claro App y siguiendo las condiciones de venta.
 - ✓ El usuario después de realizar la contratación en el canal asistido o canal de autogestión Mi Claro App puede ingresar a <https://winplay.co/login> con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y 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 en el canal asistido (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemercadeo TMK) puede ingresar a <https://winplay.co/login> con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
 - ✓ Se incluirá el cobro del servicio de Win play 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.
 - ✓ Para utilizar el servicio de pago de Win play 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.
 - ✓ El servicio de Win play 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.
 - ✓ La prestación del servicio de pago de Win play a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
- **Cobro de la suscripción:**
 - ✓ La suscripción al servicio Win play 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
 - ✓ 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 Win play 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 play
 - ✓ El precio del servicio Win playes determinado por el tercero que presta el servicio.
 - ✓ Win Playes 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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:**

- ✓ 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 Play
- ✓ El usuario podrá cancelar el servicio de Win play 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.
- ✓ Solamente se incluirá el cobro del servicio de Win play 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.
- ✓ 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.
- ✓ El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
- ✓ El servicio no admite pagos parciales de la factura.
- ✓ El usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual más el valor indicado para el servicio Win play el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

• **Suspensión de la suscripción:**

- ✓ 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 play 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.
- ✓ Claro puede revocar su suscripción a Win play 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.
- ✓ Para utilizar el servicio de pago a través de la factura CLARO, el usuario deberá estar asociado con una cuenta Hogar/Postpago Claro activa y estar al día en pago de los servicios contratados.
- ✓ 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.

• **Terminación del servicio:**

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectar de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura hogar o móvil.
- ✓ Claro se reserva el derecho de cancelar el cobro del servicio de Win play en la factura cuando la cliente presente mora en su pago. Asimismo, podrá rechazar futuras solicitudes de activación de este servicio.

• **Reactivación del servicio:**

- ✓ Si se normaliza el pago de la facturación antes de los siete (7) días siguientes a la suspensión por mora, el servicio de Win play será automáticamente reactivado.
- ✓ 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 play.

• **Cancelación de la suscripción:**

- ✓ 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.
- ✓ La cancelación no es posible cancelar desde el sitio de Win play.
- ✓ El suscriptor acepta y reconoce que la cancelación del servicio Win play se realizará de a la fecha de corte. El usuario no podrá acceder más al servicio Win play. En el siguiente periodo de facturación se realizará el reembolso de créditos por periodos de facturación mensuales no utilizados.
- ✓ Si el cliente cancela el servicio Claro Móvil Postpago, o Claro Hogar deberá contratar nuevamente el servicio Win play con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de Win play.

• **Responsabilidades:**

- ✓ Win Playes 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.
- ✓ Las promociones que incluyan servicios de Win play no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
- ✓ Win Playes el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.
- ✓ En caso requerir atención y/o presentar alguna aclaración y/o queja con relación al servicio Win play, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Win play a través de su cuenta en el portal <https://winplay.co> a través de los canales dispuestos por Win play.
- ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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
- ✓ Consulte términos y condiciones de la presentación del servicio streaming de Win play en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/canales-premium/win-sports-mas>

- **Tratamiento de datos Personales:**

- ✓ Con la suscripción en la plataforma: Win play, 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.
- ✓ 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.

5.6. SUSCRIPCIÓN A HOTGO - (STAND ALONE)



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:

- ✓ Producto solo para mayores de 18 años.
- ✓ Los valores indicados incluyen IVA
- ✓ 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.
- ✓ El valor de la suscripción a Hot Go no incluye el uso de datos móviles.
- ✓ El servicio Streaming de Hot Go es prestado por CLAXSON MEDIA, LLC
- ✓ 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 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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.
- ✓ 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/hot-pack/>
- ✓ 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.
- ✓ 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>
- ✓ Los valores indicados incluyen IVA.
- ✓ El servicio es comercializado por es prestado por CLAXSON MEDIA, LLC
- ✓ 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 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. Nuestros clientes, después de contratado puedes acceder a la plataforma de <https://www.hotgo.tv/login> con sus credenciales de Mi Claro (Correo Electrónico y contraseña)
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Permite ver en dos (2) pantallas a la vez.
- ✓ 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.
- ✓ Más de 4.000 contenidos en alta definición.
- ✓ Todas las semanas Hotcam en vivo.
- ✓ En vivo los 7 días.

• Suscripción adicional al plan postpago:

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar Hot Go con cargo a tu línea postpago Claro.

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

87

INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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 Hot Go será también cancelado al término del último periodo pagado.

• **Suscripción adicional al Servicio Hogar:**

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar Hot Go con cargo a su cuenta Hogar.
- ✓ Disponible para usuarios activos que tengan contratado una cuenta Hogar y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en Pagos.

• **Restricciones:**

- ✓ No disponible para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con plan Power o plan Prepago.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

• **Activación de la suscripción:**

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ 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.
- ✓ 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:

- ✓ La suscripción al servicio Hot Go 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
- ✓ 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 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
- ✓ El precio del servicio Hot Go es determinado por el tercero que presta el servicio.
- ✓ 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.
- ✓ 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:

- ✓ 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
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
- ✓ El servicio no admite pagos parciales de la factura.
- ✓ 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- **Suspensión de la suscripción:**

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Para utilizar el servicio de pago a través de la factura CLARO, el usuario deberá estar asociado con una cuenta Hogar/Postpago Claro activa y estar al día en pago de los servicios contratados.
- ✓ 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.

- **Reactivación del servicio:**

- ✓ 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.
- ✓ 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:**

- ✓ 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.
- ✓ La cancelación no es posible cancelar desde el sitio de Hot Go.
- ✓ 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.
- ✓ 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:**

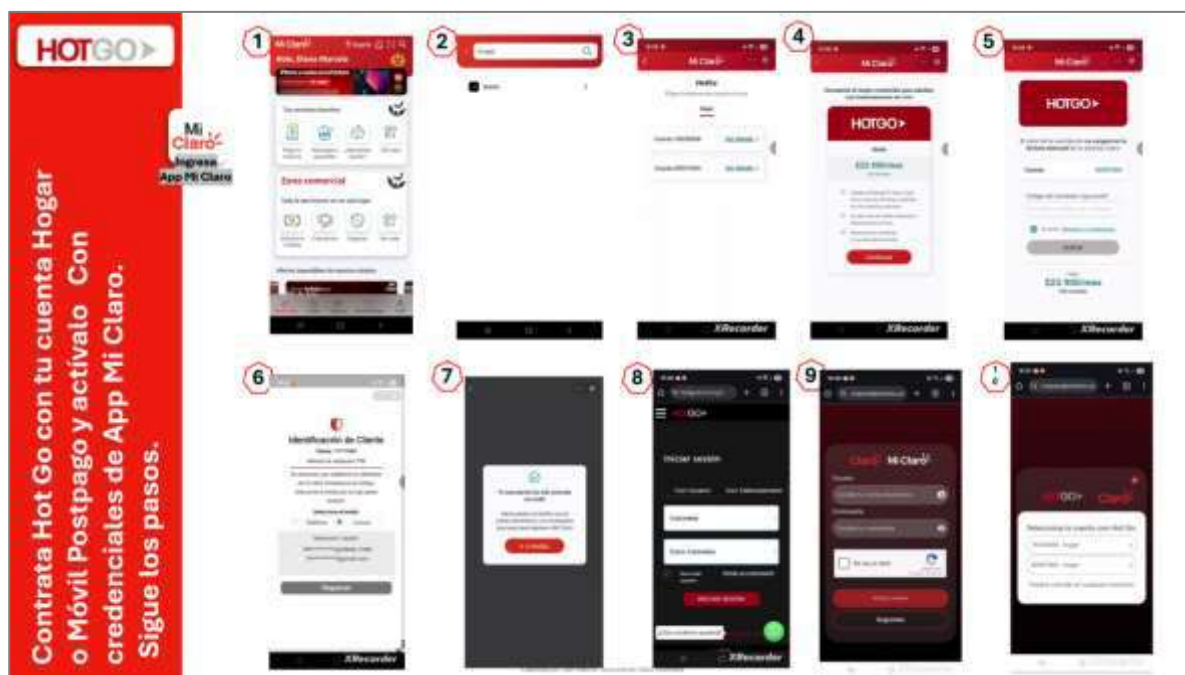
- ✓ Hot Go es el único responsable de los contenidos y servicios provistos y/o puestos a disposición a través de su portal y/o aplicaciones móviles, así como, del correcto funcionamiento del servicio.

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Las promociones que incluyan servicios de Hot Go no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
 - ✓ Hot Go es el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.
 - ✓ 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 Go a través de su cuenta en el portal <https://www.hotgo.tv/login?locale=pt> a través de los canales dispuestos por Hot Go.
 - ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
 - ✓ 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
 - ✓ 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/>
- **Tratamiento de datos Personales**
 - ✓ 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.
 - ✓ 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.

- **Proceso de activación:**

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA



5.7. APLICACIONES DISPONIBLES PARA CONTRATACIÓN COMO SERVICIOS ADICIONALES. (STAND ALONE).

Las siguientes aplicaciones podrán ser contratadas como servicios adicionales, con un cobro mensual recurrente asociado al plan postpago adquirido:

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

Aplicación	CFM sin impuestos	CFM con impuestos
Instagram 	\$ 7.563,02	\$ 9.000
TikTok 	\$ 7.563,02	\$ 9.000
Pinterest 	\$ 4.201,68	\$ 5.000
Uber 	\$ 1.680,68	\$ 2.000
Waze 	\$ 1.680,68	\$ 2.000
Cabify 	\$ 1.680,68	\$ 2.000

- **A continuación, la descripción de cada aplicación:**

- ✓ **Pinterest:** es una plataforma para compartir imágenes que permite a los usuarios crear y administrar, en tableros personales temáticos, colecciones de imágenes como eventos, intereses, hobbies y mucho más.
- ✓ **Waze:** es una aplicación social de tránsito automotor en tiempo real y navegación asistida por GPS
- ✓ **Instagram:** es una red social y aplicación para subir fotos y vídeos.
- ✓ **Uber:** es una aplicación que proporciona a sus clientes vehículos de transporte con conductor, a través de su software móvil
- ✓ **TikTok:** es una aplicación de red social basada en videos cortos que se repiten.
- ✓ **Cabify:** es una aplicación de transporte que conecta a usuarios con vehículos a través de una app móvil.

- **Condiciones generales:**

- ✓ Aplica para la oferta postpago bundle de voz y datos o solo datos.
- ✓ No se puede activar en una línea que tiene un plan de voz.
- ✓ No aplica para paquetes POWER.
- ✓ Lo planes que no permiten la compra de alguna de estas apps son los que las trae incluidas o que tenga la posibilidad de elegirlos.
- ✓ Se podrán adquirir aplicaciones adicionales al plan con cargo a la factura de consumo. El cobro de la aplicación es mensual recurrente y se verá reflejado en la factura de consumo del plan postpago.
- ✓ El plan podrá tener hasta 6 aplicaciones activas, contando las aplicaciones que ya se tengan incluidas en el plan.
- ✓ Las aplicaciones que se podrán adquirir son: Instagram, TikTok, Pinterest, Uber, Waze, Cabify.

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

93

INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Si el usuario desea desactivar alguna de las aplicaciones que tiene activas lo podrá realizar desde la App Mi claro en cualquier día del ciclo, sin embargo, esta desactivación se ejecutará hasta la fecha de corte. **Ver Anexo 1 “paso a paso para activación y desactivación”.**
- ✓ Si el usuario desea desistir de la eliminación desde la APP Mi Claro, puede activar la aplicación nuevamente en cualquier momento antes de la fecha de corte.

- A continuación, se listan las funcionalidades incluidas en cada una de las aplicaciones:

Instagram	Pinterest	Uber
✓ 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	✓ Iniciar sesión asociándola a una cuenta ✓ Registrar una nueva cuenta directamente con la app ✓ Buscar una imagen ✓ Administrar los tableros creadas ✓ Seguir diferentes cuentas ✓ explorar tendencias ✓ Recibir notificaciones ✓ Recibir mensajes ✓ Subir un pin de un sitio web ✓ Crear un tablero	✓ Verificación de usuario ✓ Iniciar sesión ✓ Compartir Mi Viaje ✓ Chat dentro de la App de Uber ✓ Pedir un viaje ✓ Programar un viaje ✓ Tener descuento compartiendo el código ✓ Agregar métodos de pago ✓ Agregar un código promocional ✓ Guardar direcciones ✓ Controles del mapa ✓ Botones de texto ✓ Mi Ubicación (muestra la ubicación del momento) ✓ Navegar (elegir una ubicación para iniciar una ruta - introducir la dirección, escoger en el mapa el sitio a donde se va a ir) ✓ Arrastra la pantalla para mover el mapa en la dirección que desees ✓ Abrir configuración ✓ Cambiar de usuarios

**TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA
POSTPAGO MASIVA**

✓ 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		
--	--	--

Waze	TikTok	Cabify
✓ Controles del mapa ✓ Botones de texto ✓ Mi Ubicación (muestra dónde te encuentras ahora mismo) ✓ Navegar (elegir una ubicación para iniciar una ruta - introduce la dirección, búsqueda local sobre Google o accede a tus favoritos y puntos de interés marcados) ✓ Información en vivo (ver los informes en directo de eventos en tu zona o ciudad) ✓ Toca y mantén presionado (un largo toque) en una carretera o autopista para destacar y mostrar algunas opciones para interactuar con ella ✓ Toca la pantalla (un toque corto) para abrir el menú lateral (descrito más abajo) - te permite ampliar y reducir y para marcar una ubicación ✓ Arrastra la pantalla para mover el mapa en la dirección que desees ✓ Ruta desde Favoritos. ✓ Abrir configuración.	✓ Publicar y editar TikTok con efectos y sonidos. ✓ Ver video de TikTok. ✓ Interactuar con TikTok (Dar like, comentar) ✓ Enviar mensajes directos. ✓ Compartir y Guardar TikTok dentro de la aplicación. ✓ Buscar sonidos, usuarios, videos y hashtags. ✓ Escanear QR. ✓ Ver perfil propio y de otros usuarios. ✓ Ver listas y ver videos que me han gustado. ✓ Ver e interactuar "en vivo o Streaming" ✓	✓ Iniciar sesión vinculado con Facebook ✓ Agregar un destino ✓ Pedir un viaje ✓ Realizar un chat con el conductor ✓ Agregar una dirección a favoritos ✓ Pedir un viaje de una dirección favorita ✓ Compartir la ruta. ✓ Cancelar el Servicio ✓ Escoger el motivo de la cancelación ✓ Cambiar el método de pago ✓ Registrar tarjetas de crédito ✓ Pagar las carreras con tarjeta de crédito, efectivo o vales corporativos ✓ Agregar o quitar la propina ✓ Establecer y modificar Pin personal de pago ✓ Acceder al historial de viajes por mes y año

- **NO** incluye el acceso a las siguientes funcionalidades de las aplicaciones de Instagram, Pinterest, Cabify, Waze, Uber:
- ✓ La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

95
INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

- ✓ Las llamadas, video llamadas, En Vivo o servicios de voz a través de estas aplicaciones
- ✓ La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps activas, por ejemplo, utilizando apps como: 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 enlace o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el enlace 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.

- **NO** incluye el acceso a las siguientes funcionalidades de la aplicación de Pinterest:

- ✓ Subir una imagen
- ✓ Iniciar sesión
- ✓ Guardar una imagen en tableros

- **NO** incluye el acceso a las siguientes funcionalidades de la aplicación de TikTok:

- ✓ El redireccionamiento a cualquier enlace o URL externa que sea abierto desde TikTok o si alguna funcionalidad dirige a una URL o App externa.
- ✓ Descargar video.
- ✓ Editar videos, usar filtros o efectos dentro de la aplicación.
- ✓ Compartir TikTok en otras Apps diferentes a TikTok.
- ✓ Cualquier interacción con Gifs.

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 podrá ser desactivada.

- **Paso a Paso activación y desactivación de aplicaciones por medio de la APP Mi Claro y AC:**
- **Activación y desactivación de aplicaciones por medio de la APP Mi Claro.**

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

✓ Activación:

a. El usuario ingresa a la APP Mi claro y selecciona la opción “Detalle de tu plan”.



b. En la parte inferior ingresa a la opción “Aplicaciones elegibles”.



c. Luego selecciona la opción “Comprar aplicaciones”.



d. Elige la aplicación que desea comprar oprimiendo en el botón.



e. Dar clic en confirmar.



f. El usuario recibirá el mensaje de proceso exitoso.



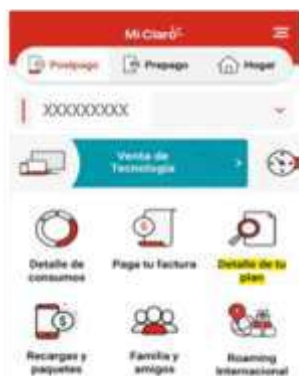
✓ Desactivación:

Clasificación: Público. Documento Claro Colombia

97
INFORMACION CONFIDENCIAL

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

a. El usuario ingresa a la APP Mi claro y selecciona la opción "Detalle de tu plan".



b. En la parte inferior ingresa a la opción "Aplicaciones elegibles".



c. Luego selecciona la opción "Comprar aplicaciones".



d. Seleccionar la aplicación que se quiere desactivar



e. Confirmar la desactivación



f. Le aparece un Mensaje de desactivación.



g. La aplicación estará activa hasta su próxima fecha de corte.



h. El usuario podrá desistir de la desactivación antes de la fecha de corte, oprimiendo nuevamente el botón para activar.



j. Una vez oprimido el botón, saldrá mensaje de confirmación.



TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONDICIONES Y SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO MASIVA

k. Una vez se desista de la desactivación, se verá nuevamente la aplicación en la sección de las aplicaciones adicionales, como activa.



- Activación y desactivación de aplicaciones por medio AC:

1. Opción servicios / otros/ compra aplicaciones.

The screenshot shows the 'Servicios' (Services) section in the AC (Administración de Clientes) system. It displays a table with columns for 'Servicio', 'Precio', 'Estado', 'Activar', and 'Desactivar'. The table lists various services such as 'Servicio Claro', 'Servicio Claro', 'Servicio Claro', etc., with their respective prices and status.

2. Opciones: soluciones móviles adicionales.

The screenshot shows the 'Oferta de Soluciones' (Offer of Solutions) section in the AC (Administración de Clientes) system. It displays a table with columns for 'Solución', 'Precio', 'Estado', 'Activar', and 'Desactivar'. The table lists various mobile solutions such as 'Solución Claro', 'Solución Claro', 'Solución Claro', etc., with their respective prices and status.



Atentamente,

Andrés Gustavo Hoyos Barbosa
Gerente de Precios y ofertas