Oferta válida del 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2026

Objetivo del documento:

Consolidar y divulgar las condiciones generales, características, beneficios, restricciones, cargos, servicios adicionales y aplicaciones asociadas a la oferta fija residencial Claro en tecnologías HFC y FTTH, con el fin de proporcionar una fuente única de consulta para los usuarios y canales de atención y gestión comercial.

Exclusiones:

Este documento no contempla las condiciones comerciales vigentes del mes, promociones, tarifas de servicios fijos residenciales, ofertas corporativas ni ofertas de productos móviles.

TABLA DE CONTENIDO

1. Condiciones Generales de la Oferta Fija Residencial

1.1. Cliente Nuevo.
1.2. Cliente Actual.
1.3. Condiciones Especiales Soho.

2. Condiciones Generales de los Servicios de Internet, Televisión y Telefonía HFC y FTT

2.2. Condiciones Generales del servicio de Internet HFC Y FTTH.
2.3. Condiciones Generales del servicio de Televisión HFC Y FTTH.
2.4. Condiciones Generales del servicio de Telefonía HFC Y FTTH.

3. Condiciones Asociadas a la Vinculación del Servicio:

3.2. Cargo Parcial de Conexión HFC Y FTTH.
3.3. Cargo de conexión para Clientes sin Cláusula de Permanencia.

4. Servicios Contratables de Forma Adicional:

4.1. Equipos de conectividad.
4.2. Punto Cableado.
4.3. Solución Ultra WiFi.
4.4. Solución Hogar Conectado Claro.
4.5. Equipos Internet Premium (EERO y Alexa).
4.6. Deco Digital.
4.7. Claro Drive.

5. Aplicaciones de Video Incluidas en la Oferta FTTH – HFC:

5.1. Amazon Prime.
5.2. Netflix.
5.3. HBO Max.
5.4. Disney+.
5.5. Win Play.
5.6. Claro Video.

6. Suscripciones Aplicaciones de Video Adicionales (Stand Alone)

6.1. Netflix.
6.2. Amazon Prime.
6.3. Disney+.
6.4. HBO Max.
6.5. Win Play.
6.6. Hot Go.

7. Servicios Adicionales

7.1. McAfee.
7.2. Claro TV +.
7.3. Claro Gaming Cloud.
7.4. Multiasistencias.
7.5. Larga distancia Telefonía.
7.6. Soporte Tecnológico Claro.
7.7. Beneficio Todo Claro.

1. Condiciones Generales de la Oferta Fija Residencial RED HFC Y FTTH;

1.1. Cliente Nuevo:

- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA. Para los servicios de Internet y Telefonía, los estratos 1 y 2 se encuentran exentos de este impuesto y el estrato 3 se encuentra excluido, de acuerdo con la regulación vigente.
- ✓ Para los servicios instalados en San Andrés y Providencia, las tarifas de televisión, Internet y telefonía fija no incluyen los impuestos adicionales aplicables en dicho territorio.
- ✓ En caso de cancelación de uno o varios servicios antes de finalizar el período de permanencia aplicable, se podrán generar los cobros correspondientes de acuerdo con las condiciones y políticas vigentes.
- ✓ En caso de mora en el pago de las facturas, los servicios contratados podrán ser suspendidos o desconectados de acuerdo con las políticas de cartera vigentes.
- ✓ La tarifa asignada corresponderá al estrato de la vivienda donde se instalen los servicios.
- ✓ Las ofertas de televisión, Internet y telefonía fija podrán incluir cargos de conexión de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes.
- ✓ La facturación de los servicios se realizará de manera anticipada, excepto aquellos conceptos que correspondan a consumos efectuados durante el período facturado.
- ✓ La aprobación de la venta y activación de los servicios estará sujeta a las políticas de validación y cartera vigentes.
- ✓ Las tarifas residenciales no aplican para servicios contratados a nombre de personas jurídicas o con NIT.
- ✓ Las campañas promocionales y beneficios comerciales aplicarán de acuerdo con las condiciones vigentes al momento de la contratación y según la oferta comercial disponible.
- ✓ La oferta no incluye la revista 15 Minutos. Los clientes que deseen adquirirla podrán hacerlo pagando el valor comercial vigente. Para compras realizadas hasta el día 26 de cada mes, la entrega se efectuará el mes siguiente; para compras posteriores a esta fecha, la entrega se realizará al segundo mes.
- ✓ Las condiciones de esta oferta no aplican para clientes con NIT que soliciten tarifas residenciales.
- ✓ La oferta incluye 12 meses de acceso a Claro Video sin costo adicional. Adicionalmente, desde la activación del servicio y durante el mes siguiente, el cliente podrá disfrutar del contenido de UNIVERSAL+ y ATRESPLAYER a través de la plataforma Claro Video. Los contenidos, beneficios y condiciones están sujetos a disponibilidad, restricciones y modificaciones por parte de los proveedores correspondientes.

1.2. Cliente Actual:

- ✓ Los cambios de plan y la contratación de servicios adicionales estarán sujetos a la oferta comercial vigente y al valor total de la suscripción seleccionada por el cliente sin disminuir el valor de su renta actual.
- ✓ Los clientes con tarifas y/o campañas de retención activas que deseen migrar a una tarifa comercial vigente podrán hacerlo previa aceptación expresa de la pérdida de los beneficios asociados a la oferta de retención vigente.
- ✓ Los beneficios especiales otorgados por Claro estarán sujetos a las condiciones comerciales definidas para cada cliente y podrán modificarse al adquirir una nueva oferta comercial
- ✓ Los clientes podrán mejorar o actualizar sus servicios principales a cualquiera de los planes comerciales vigentes, de acuerdo con las características y disponibilidad de la oferta.
- ✓ Los servicios adicionales podrán contratarse sobre la oferta actual del cliente o junto con un cambio a una oferta comercial vigente, según disponibilidad y condiciones comerciales aplicables.
- ✓ Los clientes con oferta Triple Box TV tendrán acceso a Claro tv+ App sin costo adicional, de acuerdo con las condiciones vigentes del servicio.
- ✓ Los servicios adicionales se facturarán de acuerdo con las tarifas comerciales vigentes al momento de su contratación.
- ✓ Las mejoras de velocidad, capacidad o características de los servicios principales estarán sujetas a la migración a una oferta comercial vigente cuando corresponda.
- ✓ Los clientes que cuenten con tecnologías o configuraciones específicas podrán acceder a mejoras de servicio de acuerdo con la disponibilidad técnica y las condiciones comerciales vigentes.
- ✓ La actualización de servicios adicionales podrá realizarse dentro de la oferta contratada, de acuerdo con las opciones disponibles para cada cliente.
- ✓ La contratación de decodificadores adicionales generará los cargos de arrendamiento mensual vigentes que correspondan a cada equipo.

- ✓ Los clientes que migren a las ofertas comerciales vigentes estarán sujetos a las condiciones establecidas para pantallas incluidas y pantallas adicionales disponibles para su plan.
- ✓ La contratación de nuevas ofertas o servicios no implica la cancelación automática de los servicios actualmente activos, salvo en los casos expresamente previstos en la oferta comercial contratada.
- ✓ Los clientes podrán realizar mejoras de servicio y procesos de fidelización de acuerdo con las condiciones definidas para cada oferta y canal de atención.
- ✓ Los clientes con servicios de televisión HD o PVR podrán migrar a las ofertas de TV disponibles, de acuerdo con la cobertura, disponibilidad técnica y condiciones comerciales vigentes.
- ✓ Dependiendo del plan contratado y de los equipos asociados al servicio, los clientes podrán acceder a funcionalidades y características adicionales definidas para cada oferta.

BOX TV SUPERIOR IP	BOX TV INTERMEDIA PLUS IP
Claro Video.	Claro Video.
Retroceder 7 días.	Retroceder 7 días.
PVR en la Nube hasta 400 Horas.	PVR en la Nube hasta 200 Horas.

Si el servicio actual incluye decodificador BOX y el usuario decide migrar a una oferta comercial vigente, te informamos que la nueva oferta no contempla este equipo. En consecuencia, el decodificador BOX será retirado al momento de efectuar el cambio de plan.

- ✓ Los clientes actuales de estratos 5 y 6 que no cuenten con el servicio HD y deseen adquirirlo deberán migrar a las tarifas comerciales vigentes.
- ✓ Si la tarifa actual del cliente no cuenta con el servicio Claro Video activo, deberá realizarse la actualización de la tarifa de acuerdo con las políticas comerciales vigentes.
- ✓ Los clientes que migren a una nueva tarifa perderán los beneficios asociados a cualquier campaña vigente y recibirán los beneficios correspondientes a la nueva tarifa y, de ser aplicable, a la campaña vigente.
- ✓ Los clientes actuales que deseen adquirir pantallas adicionales y mantengan una tarifa comercial no vigente deberán actualizar su servicio de televisión. El cobro se realizará conforme a las condiciones comerciales vigentes y al valor determinado por el sistema según el segmento y el servicio contratado.
- ✓ Los clientes actuales que migren a una tarifa comercial vigente como parte de una mejora de su servicio o de la adquisición de productos adicionales estarán sujetos a las condiciones vigentes para la entrega e instalación de equipos de Internet.
- ✓ El decodificador Nagra no se encuentra disponible para las ofertas de TV Digital.
- ✓ Estas condiciones aplican para todos los canales de venta.

1.3 CONDICIONES GENERALES DE VENTA ESPECIALES SOHO.

- ✓ La identificación del cliente deber ser cedula, si la identificación es NIT o se van a vender 3 líneas de telefonía o más se debe manejar con cliente PYME.
- ✓ Se manejan los mismos estratos que residencial, el estrato NR se utiliza para tarifas Pymes, se debe identificar como Negocio de Barrio (SOHO) para la utilización de códigos y tarifas SOHO.
- ✓ Si el HHPP ya está hoy en estrato NR se debe vender el producto y la tarifa Pyme.

2. Condiciones Generales de los Servicios de Internet, Televisión y Telefonía HFC y FTTH;

2.2 condiciones generales servicio de internet hfc y ftth:

- ✓ Las velocidades de Internet inferiores a 500 Mbps están sujetas a disponibilidad de cobertura y no requieren validaciones técnicas adicionales previas a la instalación.
- ✓ Para velocidades de Internet de 500 Mbps o superiores, la experiencia de navegación dependerá tanto de las condiciones de la red como de las características de los dispositivos utilizados por el cliente, incluyendo equipos Wi-Fi, cableado interno y hardware, los cuales pueden influir en el desempeño percibido del servicio.
- ✓ La contratación de velocidades de Internet iguales o superiores a 500 Mbps está sujeta a disponibilidad de cobertura y validación técnica previa.
- ✓ La instalación se realizará únicamente cuando exista viabilidad técnica para prestar el servicio.
- ✓ La disponibilidad de estas velocidades podrá variar según la ubicación del inmueble.
- ✓ Para obtener el máximo desempeño del servicio, los dispositivos utilizados deben ser compatibles con las velocidades contratadas.
- ✓ Cuando, como resultado de la validación técnica, se identifique la necesidad de ampliar puertos de conexión u optimizar la conectividad interna del inmueble, podrá instalarse un equipo adicional (Switch). Este servicio tiene un cargo único de instalación de $15.000 IVA incluido.

en red ftth (fibra óptica):

- ✓ Para el servicio de Internet se instalará un (1) equipo ONT (Terminal de Red Óptica) con funcionalidad Wi-Fi, el cual será entregado en calidad de comodato sin costo de arrendamiento para el cliente.

en red hfc:

- ✓ Para el servicio de Internet se instalará un (1) módem inalámbrico Wi-Fi, el cual será entregado en calidad de comodato sin costo de arrendamiento para el cliente.
- ✓ Los clientes que actualmente paguen un cargo por el equipo Dual Band y contraten el servicio Ultra WiFi dejarán de pagar dicho cargo a partir de la activación del nuevo servicio.

2.3 condiciones generales del servicio de televisión hfc – ftth:

- ✓ Todas las tarifas de Televisión incluyen hasta tres (3) pantallas sin costo. Una (1) o dos (2) de estas podrán contar con decodificador (HD o digital o HD y Digital). La (3) pantalla se podrá visualizar a través de la App Claro tv+ Colombia registrándose con usuario y contraseña de Mi Claro, y tendrá acceso a dos dispositivos de acceso adicionales al decodificador para visualizar el paquete de televisión contratado de manera simultánea. En dispositivos móviles no podrá visualizarse el canal RCN y Caracol.
- ✓ Se podrán instalar máximo 3 puntos sin costo en la instalación inicial del servicio; el 4to o en una nueva visita, se cobrará el valor establecido.
- ✓ La oferta Box TV que se encuentra en clientes actuales máximo se puede activar 3 dispositivos de Box TV por cuenta y tienen derecho a dos pantallas en simultánea a través de la app Claro tv+. Los demás deben ser pantallas permitidas según TV. Box TV tiene acceso a uso o descarga de las aplicaciones que estén certificadas con Google para Android TV.
- ✓ El cliente podrá tener máximo 7 pantallas por cuenta, cinco (5) de ellas con decodificadores HD y dos pantallas a través de la app Claro tv+. NO se instalan puntos análogos.
- ✓ En **televisión**, se permitirá un máximo de cinco (5) decodificadores por cliente (incluye decos HD y decos digitales) y hasta un máximo de cuatro (4) decodificadores digitales (Dongle personalizado) por cliente.
- ✓ Los clientes nuevos que soliciten decos adicionales se les deberá entregar decos HD (Cardless) Solo el punto principal si se entregará deco High End; a los clientes actuales, de acuerdo con el requerimiento del cliente y condiciones vigentes.

- ✓ Los clientes actuales que adquieran decos adicionales en tarifas no vigentes tendrán el valor de costo de arrendamiento mensual IVA incluido que arroje el sistema por cada equipo.
- ✓ Los clientes nuevos que soliciten decos adicionales se les deberá entregará decos HD para Tv Digital contratada.

2.4 condiciones generales del servicio de telefonía hfc – ftth:

- ✓ La marcación hasta el 30 de noviembre de 2021 para llamadas locales y nacionales fue de 7 dígitos o 10 dígitos, a partir del 1 de diciembre de 2021 solo se hará a 10 dígitos.
- ✓ El servicio de Telefonía sencilla o empaquetada incluye el Plan LD de 30 Minutos para llamadas Nacionales o Internacionales.
- ✓ Máximo se podrán instalar dos líneas telefónicas por cuenta.
- ✓ La línea fija incluye 4 elegidos móvil Claro para hablar ilimitadamente en cada llamada.
- ✓ Cada línea se entrega con un punto principal al lado de donde se encuentre o quede el MTA. El largo del cableado es el que viene incluido en el equipo. En el caso que sea más largo se aplica tarifa como una derivación que deberá asumir el cliente. Si el cliente requiere derivaciones, podrá solicitar hasta 4 derivaciones adicionales de acuerdo con las tarifas establecidas.

3. Condiciones Asociadas a la Vinculación del Servicio:

3.2 Cargo parcial de conexión hfc – ftth:

Cargo de conexión es el valor que los clientes NUEVOS cancelan una única vez al inicio por contratar con permanencia mínima en todos los paquetes

- ✓ Toda la oferta en los paquetes “Sencillo, dobles y triples en cualquier combinación de internet, telefonía y Televisión, tienen cargo parcial de conexión (cargo de Instalación) Valor IVA incluido. Excepto cuando aplique promoción de acuerdo a condiciones comerciales vigentes.
- ✓ El cobro aplica nacional y para todos los estratos.
- ✓ Aplica únicamente para ventas nuevas de servicios principales.
- ✓ El cobro no aplica para empaquetamiento y/o mejora en los servicios.
- ✓ Aplica para clientes con o sin permanencia.
- ✓ El valor es un cobro por una única vez y se verá reflejado en la primera factura.
- ✓ Es acumulable con otras campañas.
- ✓ El valor restante del cargo por conexión se encuentra relacionado en el valor de permanencia del contrato, el cual corresponde al valor subsidiado por haber contratado el servicio con permanencia.
- ✓ El valor debe ser consignado en el contrato de ventas.
- ✓ Aplica para Residencial.

3.3 cargo de conexión único para clientes sin cláusula de permanencia:

Cargos de conexión es el valor que los clientes NUEVOS cancelan una única vez al inicio por no contratar con permanencia mínima en todos los paquetes:

- ✓ Este cobro será cargado en la primera factura, y se hace una única vez.
- ✓ Los usuarios que paguen este valor por sus servicios(s) y cancelen anticipadamente algún(os) servicio(s) NO se les hará efectiva las cláusulas de permanencia de los servicios cancelados de acuerdo con las políticas establecidas.

4. Servicios Contratables de forma adicional:

4.1. Equipos de Conectividad:

✓ **<u>En red FTTH (Fibra Óptica):</u>**

- La ONT (Terminal de Red Óptica) con funcionalidad Wi-Fi será entregada en calidad de comodato, sin costo de arrendamiento para el cliente.
- Las velocidades de Internet estarán disponibles a través de todos los canales de venta y en las poblaciones con cobertura habilitada definidas para la prestación del servicio.
- Las velocidades de Internet inferiores a 500 Mbps en red FTTH (Fibra Óptica) están sujetas a disponibilidad de cobertura y no requieren validación técnica previa adicional.
- Las velocidades de Internet iguales o superiores a 500 Mbps están sujetas a disponibilidad de cobertura y a una validación técnica previa que confirme la viabilidad de instalación del servicio. Una vez obtenida la aprobación técnica, podrá realizarse la contratación e instalación correspondiente.

✓ **En red HFC:**

- El equipo MTA Dual Band permite una mejor experiencia de conexión al operar simultáneamente en las bandas Wi-Fi de 2,4 GHz y 5 GHz:
  - Banda 2,4 GHz: ofrece mayor cobertura y mejor alcance dentro del hogar, especialmente en espacios con paredes u obstáculos.
  - Banda 5 GHz: ofrece mayores velocidades de navegación y menor interferencia, permitiendo un mejor desempeño para actividades como streaming, videollamadas y juegos en línea.
- El equipo MTA Dual Band no está disponible para planes de Internet con velocidades de 10 Mbps o inferiores.
- Para planes de Internet con velocidades desde 30 Mbps y menores a 100 Mbps, el equipo MTA Dual Band podrá adquirirse de acuerdo con las condiciones comerciales y tarifas vigentes al momento de la contratación.
- Los planes de Internet vigentes con velocidades de hasta 500 Mbps incluyen, sin costo adicional, un equipo MTA Dual Band.

4.2. Punto Cableado:

✓ El punto cableado permite conectar equipos como computadores, consolas de videojuegos, televisores inteligentes u otros dispositivos directamente al módem mediante un cable Ethernet, brindando una conexión estable y de alto rendimiento para el acceso a Internet

✓ La oferta incluye la instalación de un (1) punto cableado. El cliente podrá seleccionar la ubicación o el dispositivo donde desea utilizarlo, siempre que este cuente con las características técnicas necesarias para su conexión.

✓ Los clientes que requieran puntos cableados adicionales podrán solicitarlos de acuerdo con las condiciones comerciales y tarifas vigentes. La contratación podrá realizarse durante la instalación inicial o posteriormente a través de los canales de atención habilitados.

✓ Se podrán contratar hasta cuatro (4) puntos cableados adicionales por cliente, sujetos a la capacidad técnica y disponibilidad de puertos del equipo instalado.

✓ Los clientes del segmento Gamer recibirán un (1) punto cableado adicional como beneficio de la oferta, de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes.

4.3. Solución UltraWiFi:

La solución Ultra WiFi es un sistema de conectividad basado en tecnología Wi-Fi tipo malla (Mesh), diseñado para ampliar la cobertura y mejorar la estabilidad de la red inalámbrica dentro del hogar. Esta tecnología permite que varios dispositivos trabajen de manera integrada bajo un único nombre de red (SSID) y contraseña, facilitando una experiencia de conexión continua en diferentes espacios de la vivienda.

- ✓ La solución Ultra WiFi está compuesta por dos (2) equipos que trabajan de forma integrada para ampliar la cobertura de la red inalámbrica y optimizar la experiencia de navegación dentro del hogar.
- ✓ El servicio aplica para clientes nuevos y actuales que cuenten con un servicio de Internet Fijo Claro.
- ✓ Gracias a la tecnología Wi-Fi Mesh, los dispositivos conectados pueden desplazarse dentro del hogar manteniendo la conexión a la red con mayor estabilidad y cobertura.
- ✓ Los equipos Ultra WiFi operan simultáneamente en las bandas de 2,4 GHz y 5 GHz, permitiendo un equilibrio entre cobertura, estabilidad y velocidad de navegación.
- ✓ La solución incorpora tecnologías avanzadas de optimización de señal, que permiten mejorar la cobertura y el rendimiento de la red inalámbrica dentro del hogar.
- ✓ Toda la solución opera bajo un único nombre de red (SSID) y una sola contraseña, simplificando la conexión de los dispositivos.
- ✓ A través de la aplicación asociada a la solución, el cliente podrá administrar funcionalidades como control parental, creación de redes para invitados y gestión básica de la conectividad.
- ✓ Los equipos Ultra WiFi son adquiridos por el cliente bajo la modalidad de venta de tecnología, ya sea de contado o a plazos. Estos equipos no corresponden a productos entregados en comodato o arrendamiento y pasan a ser propiedad del cliente.
- ✓ La adquisición de la solución Ultra WiFi no genera costos de instalación para clientes nuevos o actuales que cumplan las condiciones comerciales vigentes.
- ✓ La solución podrá adquirirse de acuerdo con las tarifas y condiciones comerciales vigentes al momento de la contratación. La compra a plazos estará sujeta a las condiciones financieras establecidas por Claro y a la disponibilidad de inventario.
- ✓ La compra de los equipos Ultra WiFi corresponde a una adquisición independiente del servicio principal de Internet.
- ✓ El cliente podrá realizar el pago de los equipos de contado o mediante financiación, de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes.
- ✓ Los clientes que ya cuenten con una solución Ultra WiFi podrán adquirir equipos adicionales de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes.
- ✓ Por razones de desempeño y estabilidad de la red, cada cliente podrá adquirir un máximo de cuatro (4) equipos Ultra WiFi.
- ✓ La solución aplica para clientes que cuenten con servicio de Internet y equipos compatibles con la tecnología requerida para su funcionamiento.
- ✓ En caso de cancelación de los servicios fijos, los equipos Ultra WiFi adquiridos continuarán siendo propiedad del cliente. Si la compra fue financiada, deberán pagarse las cuotas pendientes de acuerdo con las condiciones pactadas al momento de la adquisición.

Garantía del equipo Ultrawifi:

- ✓ Los equipos Ultra WiFi cuentan con una garantía de doce (12) meses contados a partir de la fecha de instalación o entrega.
- ✓ La garantía cubre defectos de fabricación o funcionamiento del equipo, siempre que este haya sido utilizado de acuerdo con las recomendaciones de uso y conservación.
- ✓ La garantía no aplica para daños ocasionados por golpes, caídas, exposición a líquidos, manipulación inadecuada, alteraciones, reparaciones no autorizadas o cualquier situación diferente a defectos de fabricación.
- ✓ En caso de presentar alguna falla durante el período de garantía, el cliente podrá comunicarse con los canales de atención de Claro para la validación técnica y gestión correspondiente.
- ✓ Si la cuenta asociada al servicio se encuentra cancelada y el equipo cumple las condiciones de garantía, la solicitud será evaluada conforme a las políticas vigentes de garantía y venta de tecnología.
- ✓ La adquisición de los equipos Ultra WiFi corresponde a una venta de tecnología independiente del servicio de Internet. En caso de cancelación del servicio principal, el cliente deberá continuar con el pago de las cuotas pendientes del equipo, cuando aplique.

Derecho de Retracto:

- ✓ La compra de los equipos Ultra WiFi está sujeta al derecho de retracto de conformidad con la normatividad vigente. El cliente podrá ejercer este derecho dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del equipo, para lo cual deberá devolverlo en las mismas condiciones en que fue recibido, incluyendo empaque, accesorios y elementos originales.
- ✓ Para conocer el procedimiento, condiciones y restricciones aplicables al derecho de retracto, el cliente podrá consultar la información disponible en los canales oficiales de Claro. https://www.claro.com.co/personas/

4.4. Solución Hogar Conectado Claro:

Un hogar conectado es aquel que cuenta con dispositivos y servicios con Internet y conectados entre sí. Puede englobar, por ejemplo, sistemas de iluminación, sistemas de seguridad o electrodomésticos. El cliente que cuenta con un hogar conectado puede gestionar los diferentes dispositivos de forma automática o remota. Hogar conectado Claro es una plataforma que combina el ecosistema de dispositivos inteligentes más amplio del mercado (cámaras, sensores, eléctricos, iluminación, mascotas, seguridad, electrodomésticos, entretenimiento, entre otros), permitiendo a los clientes Claro administrar y gestionar a distancia sus dispositivos y electrodomésticos inteligentes a través de App Mi Claro en la opción Hogar Conectado.

Beneficios:

- Cuidado del hogar – seguridad.
- Reducción de costos.
- Optimización uso de su tiempo.
- Simplificar tareas – escenas.

- ✓ Aplica para todos los estratos.
- ✓ Aplica para clientes que tengan cualquier paquete del servicio de internet fijo residencial con Claro, en red FTTH. No es obligatorio hacer un Upgrade de producto para comprar la cámara o el sensor y el equipo será entregado y configurado posteriormente a través de una visita técnica en donde se realizará la instalación del equipo. **NO aplica para retiro en tienda.**
- ✓ La cámara y el sensor, aplica para clientes nuevos con cualquier paquete que tenga el servicio de internet fijo residencial con Claro con frecuencia 2.4 GHz.
- ✓ La cámara o sensor se venden de contado o a plazos.
- ✓ El cliente podrá llevar cámara o sensor de puerta o ventana con pago de contado, o a plazos a 6 y 12 meses.
- ✓ El cliente que lleve la cámara o sensor a plazos tendrá 0% de interés.
- ✓ El cliente que lleve cámara o sensor a plazos verá reflejado el valor de la cuota escogida, desde el ciclo de facturación siguiente a la instalación del equipo, en la factura de Claro Hogar.
- ✓ El cliente que escoja llevar el equipo a plazos no podrá adelantar pago del plan contratado.
- ✓ El costo de configuración de cámara o sensor de puerta o ventana para cliente nuevo y actual es de $ 0.
- ✓ Un cliente podrá tener más de una cámara o sensor en su cuenta hogar, para un total de 4 cámaras y 4 sensores.
- ✓ El cliente podrá adquirir el cámara o sensor de puerta o ventana, en el momento de la venta del servicio fijo con paquete de internet para clientes nuevos.
- ✓ Para los clientes nuevos con cámara o sensor que deseen adquirir equipos adicionales, lo podrán realizar.
- ✓ Si el cliente desea terminar el contrato de los servicios fijos con Claro, no podrá devolver el equipo comprado, por ende, deberá terminar de pagar los meses pendientes del equipo (cámara o sensor de puerta o ventana) adquirido.
- ✓ Para adquirir la cámara o sensor de puerta o ventana el clieninte podrá realizarlo en el momento de la venta inicial del servicio fijo con paquete de internet en un CAV para realizar la compra del equipo, el cual será entregado y configurado posteriormente a través de una visita técnica en donde se realizará la instalación del equipo.
- ✓ La compra del equipo está sujeto a disponibilidad de inventario.
- ✓ Todos los dispositivos de hogar conectado funcionan sobre redes Wi-fi de 2.4GHz (no es compatible con 5 GHz)
- ✓ Para realizar la configuración de los equipos el cliente debe descargar App Mi Claro (Android o IOS) de esta manera podrá realizar la configuración de los equipos de hogar conectado desde la opción Hogar Conectado.

- ✓ La garantía se realiza a través de los centros de servicio actuales CAVs y tiendas claro, el cliente debe ingresar el equipo en cualquier CAV; si el cliente decide ingresarlo a uno de los CAV entonces enviamos un correo al proveedor solicitando la recolección para que hagan la revisión y reparación o cambio en garantía, de esta manera el proveedor recoge el equipo y lo lleva a su laboratorio de garantías, una vez realizado el diagnóstico el proveedor lo devuelve al CAV y Claro le informa al cliente que ya puede recogerlo. Este tiempo es de 30 días hábiles como dice la Ley, pero nosotros solicitamos menos a los aliados 15 días hábiles.
- ✓ La garantía de cámaras es de 24 meses y la garantía del sensor de puerta o ventana es de 12 meses.
- ✓ En los eventos en los que los clientes nuevos contraten servicios de internet hogar y adquieran productos financiados para ser entregados durante la correspondiente instalación del servicio hogar, la venta a plazos estará sujeta a la materialización de la instalación de este servicio, en ese sentido nuestro personal técnico evaluará las condiciones antes de realizar la instalación, en caso de no ser viable la instalación del servicio hogar contratado en los términos pactados, el presente contrato de venta plazos se dará por terminado y en ese sentido se darán por canceladas las obligaciones aquí descritas por ambas partes incluyendo la entrega del producto a plazos por parte de COMCEL. Esta cláusula no aplicará para eventos de traslado o mantenimientos.
- ✓ Para el canal de ventas técnicos aplica al momento de una instalación o visita técnica, este canal está habilitado la venta de la cámara y sensor a todos los clientes Hogar en las ciudades detalladas en ítem inicial.

- ➢ **Entrega Equipo De Tecnología:** CLARO realizará la entrega del equipo únicamente al titular en el domicilio donde se instalará el servicio a través del técnico instalador al momento de la activación de los servicios fijos en caso de materializarse la instalación. Las cuotas empezarán a contar a partir de la instalación del servicio.

La venta de Hogar Conectado podrá realizarse a través del canal TMK Venta y SAC, Agentes y CAVs solo en las ciudades:**

- **Regional Costa:** Aguachica, Barranquilla, Cartagena de Indias, Montería, Puerto Colombia, Riohacha, Santa Marta, Sincelejo, Soledad y Valledupar.
- **Regional Noroccidente:** Armenia, Apartadó, Bello, Copacabana, El Carmen de Viboral, Envigado, Itagüí, La Ceja, La Estrella, Manizales, Medellín, Pereira, Rionegro, Sabaneta y San Antonio de Prado.
- **Regional Occidente:** Cali, Florencia, Ibagué, Neiva*, Palmira y Popayán*.
- **Regional Centro:** Bogotá, Cajicá, Chía, Madrid y Soacha.
- **Regional Oriente:** Bucaramanga, Cúcuta, Duitama, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Tunja y Villavicencio
- En estas ciudades solo se vende cámara. **Este canal solo vende cámara.

4.5. Internet Premium (EERO y Alexa)

La solución EERO cuenta con una red Wi-Fi tipo malla que está compuesta por un módem/router, o estación base, y unos equipos satélites o puntos de acceso, que se comunican entre ellos para conformar una única red Wi-Fi con el mismo SSID y contraseña que permite tener una mayor cobertura y estabilidad en la señal. Este producto se entrega como venta de tecnología en las modalidades de contado o a plazo a los clientes por lo cual el equipo queda en propiedad del cliente. No es un producto en comodato o arrendamiento.

- ✓ Equipos disponibles de la solución EERO:
  - Ultrawifi EERO (Wifi6 / Wifi7) (1 o 2 según oferta)
- ✓ Adicional a la solución de EERO, se incluye el equipo (1)
  - Echo Dot (Alexa).
- ✓ La adquisición de esta oferta vigente de Internet Premium deberá incluir mínimo un (1) EERO y un (1) Echo Dot (ALEXA) o (2) EERO.

- ✓ **Garantía del equipo EERO y ALEXA:**
  - El equipo Ultra WiFi marca EERO y ALEXA cuenta con una garantía de 12 meses a partir de la fecha de instalación.
  - La garantía aplica únicamente si el equipo se encuentra en condiciones óptimas, sin daños físicos visibles o alteraciones que afecten su funcionamiento.
  - La garantía no cubre daños ocasionados por mal uso, golpes, exposición a líquidos, alteraciones o reparaciones no autorizadas.
  - En caso de requerir validación de la garantía, el cliente deberá contactar a los canales de atención de Claro para coordinar la revisión del equipo.
  - Si la cuenta asociada al servicio se encuentra cancelada, pero el equipo aún está dentro del período de garantía, se realizará la devolución del dinero por la totalidad de las cuotas pagadas, siempre y cuando el equipo haya sido cancelado en su totalidad antes de la fecha de cancelación de la cuenta. No se efectuará un cambio de equipo.

- ✓ Derecho de retracto: El equipo aplica a la Ley de Retracto. El cliente puede retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega, para lo cual deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió, con empaque y accesorios originales. Consulte la política de retracto en www.claro.com.co
- ✓ Para el canal de ventas técnicos aplica al momento de una instalación la venta de EERO adicional para internet Premium 1.5GB y 2GB contenidos en esta oferta. Solo este canal tiene permitido vender hasta el máximo permitido que es **3 EERO** en total por cliente.
- ✓ La instalación se realizará únicamente por técnicos de Claro autorizados. No aplica retiro en tienda.
- ✓ Los equipos están sujetos a inventario y disponibilidad.
- ✓ El cliente deberá completar el registro y configuración de EERO y Alexa durante la instalación o posteriormente si aplica.
- ✓ Si el cliente desea terminar el contrato de los servicios fijos no podrá devolver los equipos EERO y ALEXA, ya que la naturaleza del proceso es una venta del equipo, por ende, deberá terminar de pagar el saldo o cuotas pendientes de los equipos adquiridos, bajo el proceso actual de venta de tecnología.

4.6 DECO DIGITAL

Es un adaptador de video que convierte el televisor en Smart Tv. Estos adaptadores permiten descargar aplicaciones, dar comandos por voz a través del control remoto, y por su tamaño y fácil conexión, es ideal para clientes que quieran llevar su servicio de Televisión de Claro a otros lugares. Este producto se entrega como venta de tecnología en las modalidades de contado o a plazo a los clientes por lo cual el equipo queda en propiedad del cliente. No es un producto en comodato o arrendamiento.

Beneficios

- ✓ Simplifica tu experiencia de entretenimiento con Google TV. Descubre más de 400.000 películas y programas en un solo lugar.
- ✓ Obtén las mejores aplicaciones y juegos. Google Play trae tus aplicaciones y juegos favoritos a tu televisor.
- ✓ Disfruta de una impresionante transmisión 4K Ultra HD hasta 60 fps con HDMI 2.1.
- ✓ Control remoto inteligente: Enciende el televisor, ajusta el volumen, silencia y controla tu tránsito en un solo control remoto. Accede rápidamente a tus aplicaciones favoritas: Netflix, Amazon Prime, YouTube con botones predefinidos.
- ✓ Control de voz: Presiona el botón Asistente de Google en tu control remoto para buscar rápidamente más de 500.000 películas y programas, obtener recomendaciones para que coincidan con tu estado de ánimo, controlar dispositivos domésticos inteligentes y más.
- ✓ Descarga Claro tv+ la aplicación para ver tu televisión lineal, sin necesidad de cables.

Condiciones Generales

- ✓ Aplica a nivel Nacional donde haya cobertura FTTH - HFC.
- ✓ Aplica para todos los estratos.
- ✓ El cliente podrá llevar Deco Digital con pago de contado o a plazos a 1, 6, 12, 18, 24 y 36 meses.
- ✓ El cliente que lleve el Deco Digital a plazos tendrá 0% de interés.
- ✓ El cliente podrá comprar máximo 4 dispositivos Deco Digital para un máximo de cinco (5) dispositivos de streaming sin importar la combinación entre tipos de equipos Box TV y Dongle (Deco Digital). y están sujetos a su capacidad de endeudamiento.
- ✓ Aplica para clientes que tengan cualquier paquete sencillo de internet fijo, dobles de internet y televisión, o triples con Claro, en red FTTH - HFC.

- ✓ La oferta con Deco Digital. Al finalizar el plazo tomado, si lo toma a cuotas, la renta disminuirá en $ 6.000 IVA incluido (Plazo a 36 meses). Si toma el Deco Digital de contado, la renta será inferior en $6.000 IVA incluido para cada valor mostrado. Ver cuadro de plazos para Deco Digital.
- ✓ No aplica para retiro en tienda. Para adquirir el Deco Digital el cliente podrá realizarlo en el momento de la venta inicial de paquetes sencillo de internet fijo, dobles de internet y televisión, o triples. El equipo será entregado posteriormente a través de una visita técnica en donde se realizará la instalación de los servicios fijos y la entrega del dispositivo Deco Digital.
- ✓ La compra del equipo está sujeto a disponibilidad de inventario.
- ✓ La garantía del Deco Digital es de 12 meses.
- ✓ El Deco Digital, debe ir acompañado de un código de paquete.

4.7 CONDICIONES GENERALES CLARO DRIVE

Claro drive es un servicio de almacenamiento de datos en la nube que permite la sincronización y acceso a archivos de manera multidispositivo (Web, Windows, Mac, iOS y Android). El servicio está disponible para usuarios Claro y permite gestionar información personal de forma segura, desde cualquier dispositivo con conexión a Internet.

Los paquetes de Claro drive disponibles son los siguientes:

- ✓ Paquete 100 Gigabytes (GB): Servicio sin costo con capacidad máxima de almacenamiento de 100 GB. No tiene costo.
- ✓ Paquete 200 GB, Paquete 400 GB, Paquete 1 TB, Paquete 2 TB; podrán ser adquiridos a un costo definido según las condiciones comerciales vigentes.

Facturación y condiciones de pago:

- ✓ Los paquetes de Claro drive corresponden a servicios de suscripción con cobro mensual, de acuerdo con el plan seleccionado.
- ✓ El ciclo de facturación será mensual, con una vigencia de treinta (30) días calendario desde la fecha de activación o renovación del servicio.
- ✓ La renovación se realizará automáticamente al final de cada período:

    - Para usuarios pospago y servicios residenciales, el cobro se realizará en la factura Claro
    - Para usuarios prepago, el valor será descontado del saldo disponible.

Condiciones de adquisición y activación:

- ✓ Para utilizar Claro drive, el usuario deberá contar con una línea activa Claro (prepago o pospago) o con servicios residenciales (Internet, televisión o telefonía fija).
- ✓ El servicio se activará a través de www.clarodrive.com o la aplicación Claro drive, iniciando con el paquete gratuito de 100 GB.
- ✓ El usuario podrá migrar a paquetes de mayor capacidad en cualquier momento.
- ✓ Para mantener el servicio activo, el usuario deberá estar al día en sus pagos o contar con saldo suficiente, según corresponda.

Cambios de plan:

- ✓ El usuario podrá cambiar su plan a uno de mayor capacidad en cualquier momento.
- ✓ En caso de cambio a un plan de menor capacidad, el usuario deberá garantizar que la información almacenada no exceda el nuevo límite contratado.

Cancelación de servicio:

- ✓ El usuario podrá cancelar la suscripción en cualquier momento.
- ✓ Usuarios móviles: enviando un SMS sin costo al código 37674 con la palabra “Salir”.
- ✓ Usuarios móviles y residenciales: a través de la página web o la aplicación Claro drive.
- ✓ Al cancelar el servicio, el usuario mantendrá su información disponible por treinta (30) días calendario para respaldo.
- ✓ Pasado este tiempo, la información será eliminada de manera permanente.

Condiciones por mora:

- ✓ En caso de no realizar el pago del servicio:
  - La cuenta pasará a modo lectura, permitiendo únicamente la descarga de archivos.
  - Después de treinta (30) días, la información será eliminada y la cuenta regresará automáticamente al plan gratuito de 100 GB.

Condiciones generales de uso:

- ✓ El servicio es personal e intransferible y está destinado exclusivamente para uso no comercial.
- ✓ El usuario es responsable del contenido almacenado y del uso de su cuenta.
- ✓ La carga y descarga de contenido puede generar consumo de datos según el plan del usuario.
- ✓ Claro no garantiza la disponibilidad continua del servicio ni se hace responsable por pérdida de información.¿

Suspensión y terminación:

- ✓ Claro podrá suspender o cancelar el servicio en casos de:
  - Uso indebido o no autorizado
  - Incumplimiento de condiciones
  - Cancelación de la línea o servicio asociado

En estos casos, el usuario contará con 30 días para respaldar su información antes de su eliminación definitiva.

5 APLICACIONES DE VIDEO INLCUIDAS EN LA OFERTA FTTH – HFC:

OTT	Bundle	Stand Alone	Vigencia Link	Recuperación
amazon prime	Si	Si	**7 días** enviados a correo y sms (87530)	Mi Claro
NETFLIX	Si	Si	**7 días** enviados a correo y sms (87530)	Mi Claro
Disney+	Si	Si	**7 días** enviados a correo y sms (87530)	Mi Claro
HBO max	Si	Si	**Debes estar registrado en APP Mi Claro** para ingresar con tu correo y contraseña, a la plataforma **HBO Max**	Mi Claro
WIN play	Si	Si	**Debes estar registrado en APP Mi Claro** para ingresar con tu correo y contraseña, a la plataforma **Win play**	Mi Claro
HOTGO	No	Si	**Debes estar registrado en APP Mi Claro** para ingresar con tu correo y contraseña, a la plataforma **Hot Go**	Mi Claro

El enlace tiene una vigencia de **7 días** desde el momento del envío.

La recuperación del enlace se realiza desde App Mi Claro.

5.1 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 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 pospago 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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

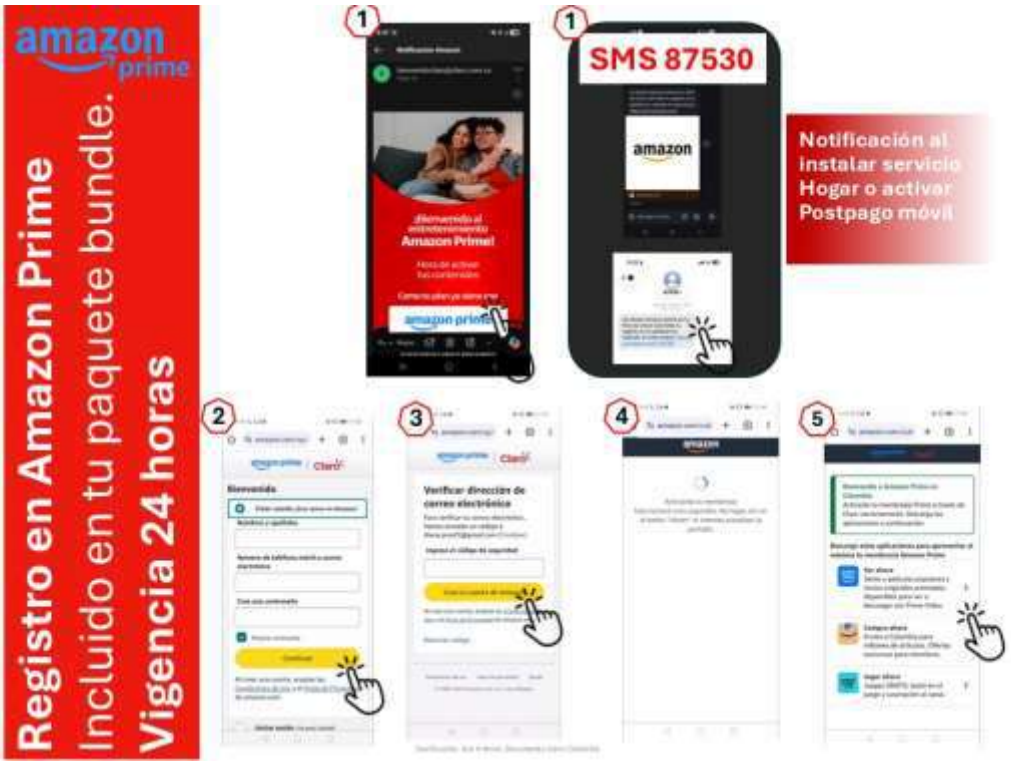
- ✓ El servicio será suspendido en el momento en que la cuenta entre en algún estado de mora en los pagos de la factura, por lo que se notificará a Amazon Prime que el cliente está en estado suspendido y así no se le permitirá acceder al servicio. De este modo, si la línea postpago sobre la cual se carga 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

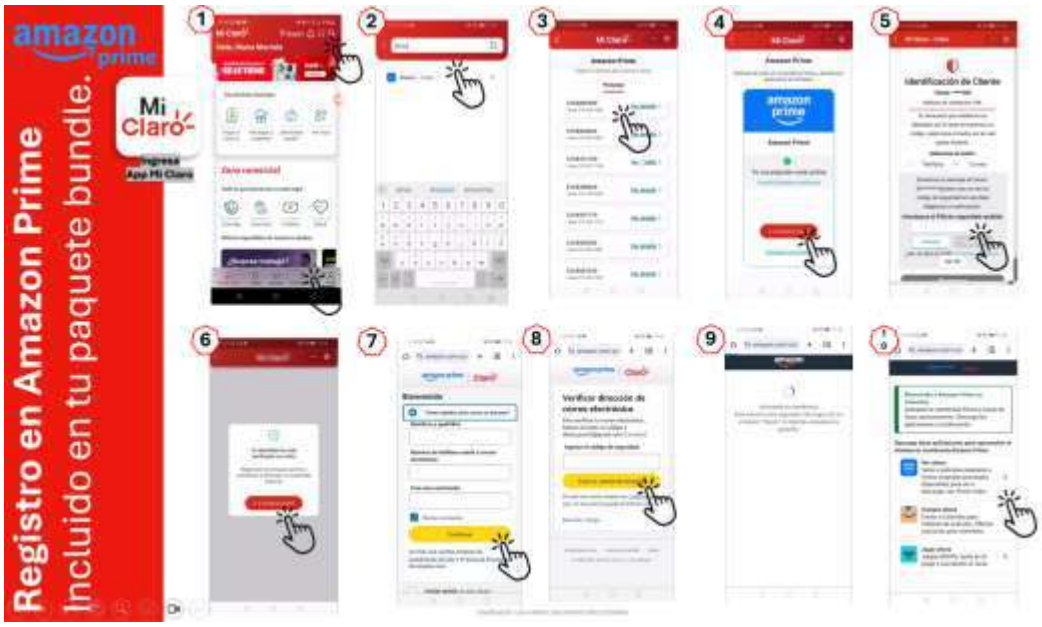
- ✓ En los planes de Claro con Amazon Prime incluido para reactivar el servicio de Amazon Prime, el cliente tiene que pasar por el flujo de activación nuevamente, clicando en un link que recibirá desde Claro y Amazon Prime por correo o SMS.

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 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.



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



5.2 NETFLIX: INCLUIDO EN EL PLAN (BUNDLE)

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:
- ✓ **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 pospago u hogar.

Restricciones

- ✓ Para proceder con la solicitud y activación del servicio en los términos expuestos, el servicio CLARO MÓVIL Postpago con el que cuenta el cliente, no debe obedecer a una cortesía de CLARO MÓVIL.
- ✓ El servicio incluido no está disponible para líneas activas en planes diferentes a los relacionados en esta circular. En este caso podrá contratarse de forma independiente bajo la modalidad de Stand Alone.
- ✓ El 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 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.

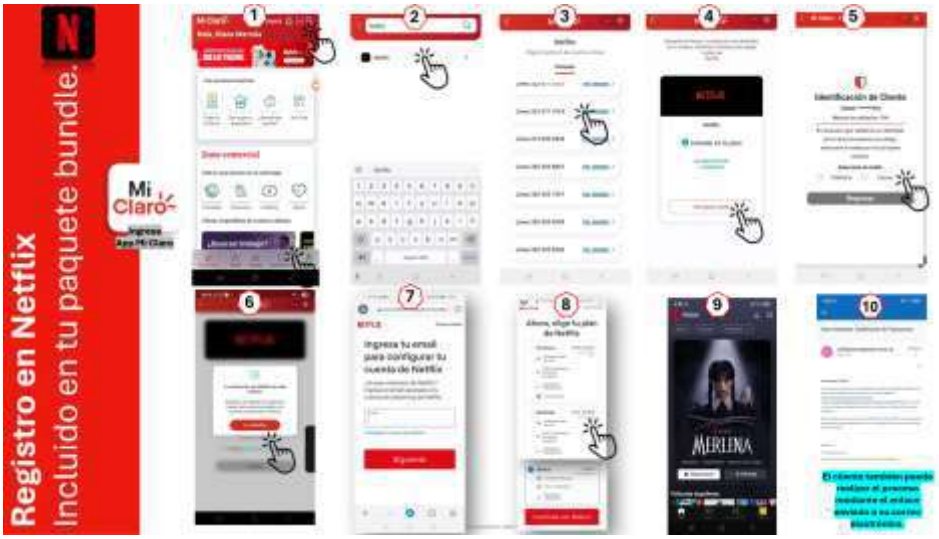
Reactivación del servicio

- ✓ 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

- ✓ 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?**



5.3 HBO MAX: INCLUIDO EN EL PLAN (BUNDLE)

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

- ✓ 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.
- ✓ 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 pospago u hogar.

Restricciones

- ✓ Para proceder con la solicitud y activación del servicio en los términos expuestos, el servicio CLARO MÓVIL Postpago con el que cuenta el cliente, no debe obedecer a una cortesía de CLARO MÓVIL.
- ✓ El servicio incluido no está disponible para líneas activas en planes diferentes a los relacionados en esta circular. En este caso podrá contratarse de forma independiente bajo la modalidad de Stand Alone. El plan también puede adquirirse de forma independiente.
- ✓ El servicio no está disponible para líneas móviles que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago a Claro.
- ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse al servicio de 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 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

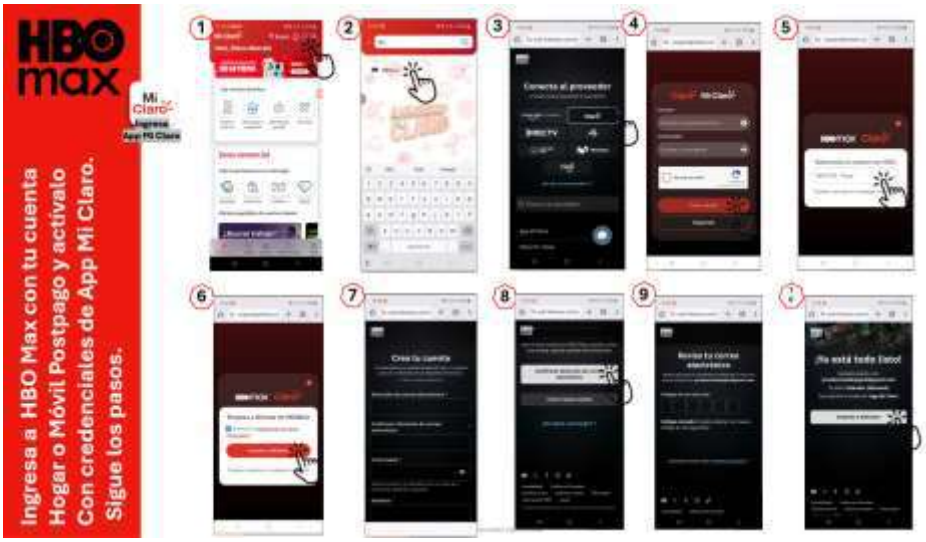
- ✓ En los planes de Claro con HBO MAX incluido para reactivar el servicio de HBO MAX, el cliente tiene que pasar por el flujo de activación nuevamente, ingresar a https://auth.hbomax.com/providers , hacer clic en "Ingresa", luego en "Conéctate con tu proveedor", seleccionar Claro e iniciar sesión con 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: HBO Max, en lo que corresponda, tomará todas las medidas necesarias para que la información personal de los usuarios no llegue a manos de terceros no autorizados 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 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.
- ✓ 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.
- ✓ Sí 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.
- ✓ 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 pospago 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.
- ✓ 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.

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.

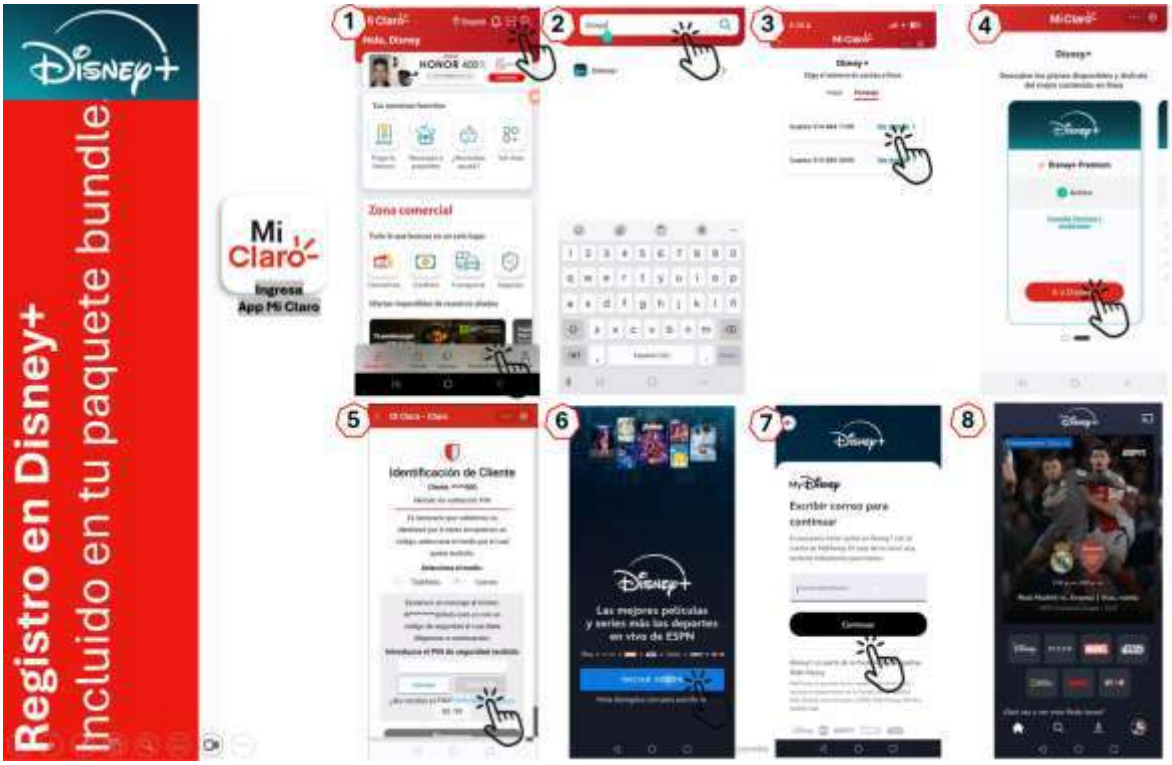
Reactivación del servicio

- ✓ 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

- ✓ 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?**



5.5 CONDICIONES GENERALES WIN PLAY

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

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

Aquí podrás ver el siguiente contenido:

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

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

Condiciones Generales

- ✓ Los valores indicados incluyen IVA
- ✓ La tarifa de la suscripción a Win Sports Online es definida por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Pospago.
- ✓ El valor de la suscripción a Win Sports Online no incluye el uso de datos móviles.
- ✓ El servicio Streaming de Win Sports Online es prestado por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4
- ✓ La descarga de contenidos conectado a la red de datos móviles de Claro se descontará de los MB incluidos en el plan o con cargo bajo demanda.
- ✓ Si el usuario ya tiene una cuenta de Win Sports Online activa con otro medio de pago y desea cambiar al medio de pago Claro, deberá dar de baja su medio de pago anterior, esperar a que este ciclo de facturación expire antes de iniciar el proceso de contratación en Claro. Esto es total responsabilidad del usuario, Claro no se hace responsable por cualquier cobro adicional o duplicado que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
- ✓ El servicio Win Sports Online es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles en un establecimiento o área comercial abierta al público.
- ✓ Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Win Sports Online ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.
- ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Win Sports Online a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- ✓ El servicio de pago en la factura podrá suspenderse con 15 días de anticipación, previamente informado al Cliente.
- ✓ Los presentes términos y condiciones pueden ser modificados por Claro Colombia, las modificaciones aplicarán una vez sean publicadas en https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/canales-premium/win-sports-mas

- ✓ Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de Win Sports Online con cargo a la factura Claro Móvil. Estará disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Pospago activado y/o un servicio de Claro Hogar.
- ✓ El precio de Win Sports Online es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en https://www.winsportsonline.com
- ✓ Los valores indicados incluyen IVA.
- ✓ El servicio es comercializado por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4
- ✓ Los servicios prestados por Claro serán el de contratación y pago de la suscripción a Win Sports Online por medio de la factura de los servicios CLARO Móvil.

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

- ✓ 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.
- ✓ 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

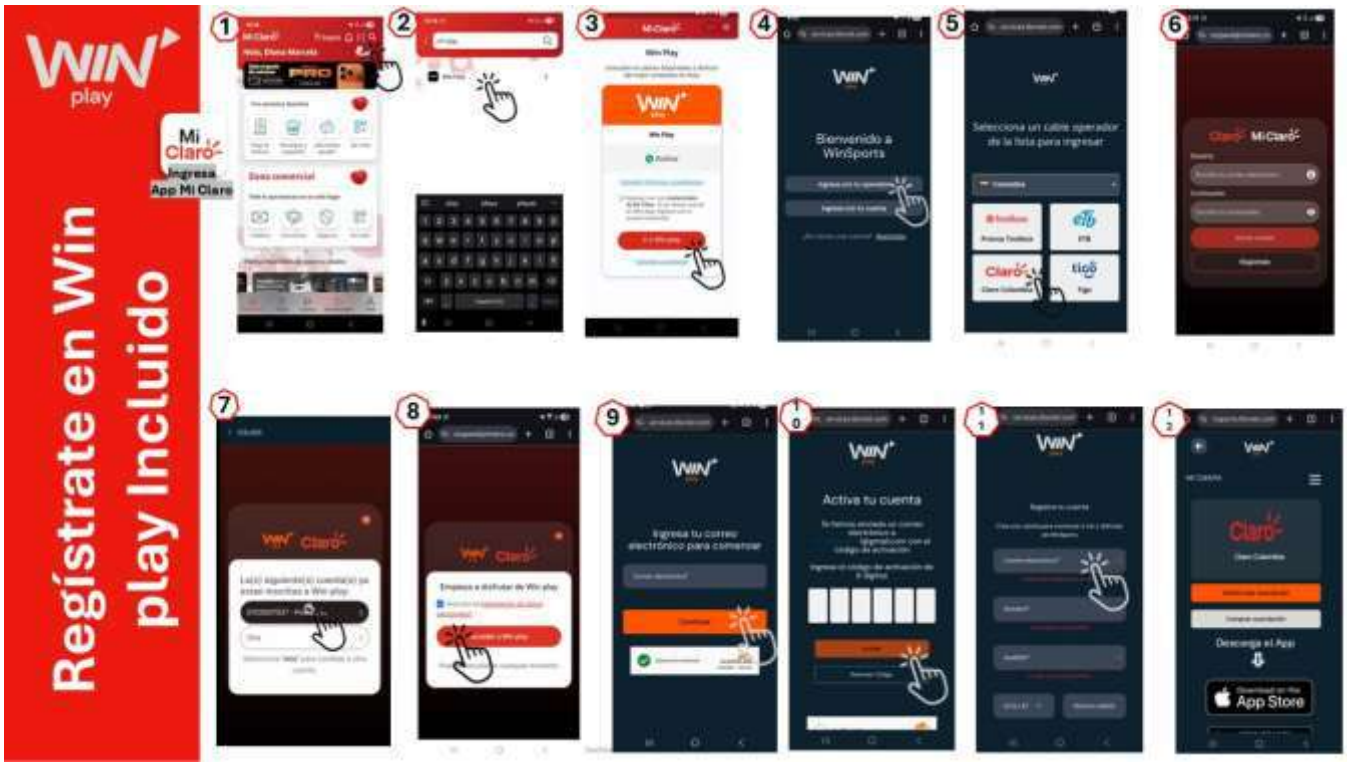
- ✓ Si se normaliza el pago de la facturación antes de los siete (7) días siguientes a la suspensión por mora, el servicio de Win Sports Online será automáticamente reactivado.
- ✓ Si el servicio fue cancelado y el cliente desea continuar disfrutando del mismo, deberá realizar nuevamente el flujo de contratación y autenticación del servicio. La nueva contratación se llevará 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



5.6 CONDICIONES GENERALES DE SUSCRIPCIÓN A CLARO VIDEO SIN COSTO INCLUIDO EN LA OFERTA

➢ **Para acceder al servicio, una vez el plan este activo, el usuario debe:**

- ✓ Registrarse en www.clarovideo.com.co o descargando la app en http://bit.ly/VideoFBCO . Ingresar los datos solicitados en el formulario, aceptar los términos y condiciones.
- ✓ Si el usuario requiere recuperar la contraseña se debe hacer este proceso https://www.youtube.com/watch?v=nneRphG5XmI
- ✓ Si es un usuario móvil pospago el proceso registro y asociación de medio de pago debe hacer este proceso: https://www.youtube.com/watch?v=VJ8fXHmmbd8
- ✓ Una vez registrado, el usuario podrá acceder al servicio por los siguientes medios:
- ✓ Desde el PC ingresando a www.clarovideo.com.co.
- ✓ Desde el celular descargando la APP o ingresando a www.clarovideo.com.co
- ✓ El servicio de Claro video está disponible solo para planes pospago y hogar, no estará disponible para líneas prepago, planes corporativos, pymes o planes Power.
- ✓ Aplica para personas naturales a nivel nacional, para todos los estratos.
- ✓ Aplica para clientes actuales del servicio móvil pospago y usuarios de productos de hogar cuyo plan incluya la suscripción a CLARO VIDEO.
- ✓ Para acceder a CLARO VIDEO. la activación debe realizarla el usuario en la plataforma donde necesitará crear un usuario y una contraseña.
- ✓ El usuario debe de tener en cuenta que su contraseña es confidencial y si la revela a otros o comparte su cuenta y/o dispositivos con terceros, será responsable por el uso que los terceros hagan del servicio.
- ✓ El registro de un dispositivo autorizado se produce con el acceso al servicio desde dicho dispositivo, introduciendo el usuario y contraseña del cliente.
- ✓ Este servicio no requiere instalación de equipos, por lo cual no aplica permanencia mínima.
- ✓ Los usuarios que tengan contratado y activo los productos de hogar podrán ver por CLARO VIDEO, en la sección de Tv en Vivo la 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.
- ✓ El uso de Claro video desde Smartphones consume datos del plan y puede generar costos adicionales una vez consumida la capacidad de datos incluida.
- ✓ 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.
- ✓ Los **canales lineales** que se pueden ver en la opción de TV en vivo en Claro video, el usuario solo podrá visualizarlos en el territorio colombiano y **asociar hasta en 5 dispositivos** y **ver en 2 de forma simultánea**.
- ✓ Los **addons** el usuario solo podrá visualizarlos en el territorio colombiano y asociar **hasta en 5 dispositivos**, pero solo **ver en 2 de forma simultánea**.

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: Crunchyroll, Edye, MGM, Picardía Nacional, Quello Concerts by Stingray, Rtveplay+, Sony One, Stingray Karaoke & Win+ Fútbol. la reproducción es por medio de Claro video.
- ✓ La reproducción es por medio de Claro video.
- ✓ Previamente el usuario debe estar registrado y haber asociado su medio de pago para que pueda disfrutar el contenido
- ✓ 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 Sports & Win Sports+. 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 con las credenciales de la App Mi Claro.
- ✓ Los clientes nuevos pueden adquirir Claro Video a través del portal www.clarovideo.com.co o en cualquier canal de atención, el servicio estará disponible una vez reciba el correo con su usuario y clave.
- ✓ Para clientes que contraten nuestros servicios por primera vez, el servicio de Claro Video es mandatorio en todos los paquetes y está incluido dentro del valor de las tarifas.
- ✓ Un cliente puede tener máximo una suscripción a Claro Video por cuenta.
- ✓ El servicio de Claro Video no incluye el contenido con pago por evento, estos tienen un costo adicional de acuerdo con las políticas vigentes.

6. SUSCRIPCIONES APLICACIONES DE VIDEO ADICIONALES (STAND ALONE)

6.1 CONDICIONES GENERALES NETFLIX

SERVICIO DE PAGO SUSCRIPCIÓN A NETFLIX A TRAVÉS DE LA FACTURA POSTPAGO U HOGAR

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.
- ✓ 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.

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

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

6.2 CONDICIONES GENERALES AMAZON PRIME

SERVICIO DE PAGO SUSCRIPCIÓN A AMAZON PRIME A TRAVÉS DE LA FACTURA CLARO MÓVIL POSTPAGO O CLARO HOGAR

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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 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 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 prorratéable.
- ✓ 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 es 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

TÉRMINOS Y CONDICIONES CAMPAÑA PROMOCIONAL

SUSCRIPCIÓN AMAZON PRIME EN MODALIDAD 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

- ✓ 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.

6.3 CONDICIONES GENERALES DISNEY+

SUSCRIPCIÓN DISNEY+ PLAN ESTANDAR O PREMIUM ADICIONAL AL PLAN POSTPAGO O CUENTA HOGAR

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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 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 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.

6.4 CONDICIONES GENERALES HBOMax

SERVICIO DE PAGO SUSCRIPCIÓN A HBOMax A TRAVÉS DE LA FACTURA POSTPAGO O FACTURA HOGAR

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 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.
- ✓ 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 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 HBOMax.
- ✓ 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.
- ✓ 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

- ✓ 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.

6.5 CONDICIONES GENERALES WIN PLAY

SUSCRIPCIÓN WIN PLAY ADICIONAL AL PLAN POSTPAGO O CUENTA HOGAR

CONDICIONES GENERALES WIN PLAY

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 Playa 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 disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Pospago 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.
- ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Win playa 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.

- ✓ 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/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.
- ✓ Claro se reserva el derecho de cancelar el cobro del servicio de Win playen 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 playa 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.
- ✓ 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.

6.6 CONDICIONES GENERALES HOT GO

SUSCRIPCIÓN HOT GO ADICIONAL A CUENTA HOGAR Y POSPAGO MÓVIL

- ✓ 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.
- ✓ 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 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 las 24 horas

Suscripción adicional al Servicio Hogar o Pospago Móvil

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

Restricciones

- ✓ 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 canal de autogestión Mi Claro App y siguiendo las condiciones de venta.
- ✓ El usuario después de realizar la contratación la contratación en el canal asistido o canal de autogestión Mi Claro App puede ingresar a https://www.hotgo.tv/login?locale=pt 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=pt 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 o hogar mientras el cliente tenga activo su servicio de claro móvil o hogar (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.
- ✓ 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.

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/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.
- ✓ Claro se reserva el derecho de cancelar el cobro del servicio de Hot GO 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 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 cualquier momento a través de nuestros canales de atención asistidos. La cancelación se aplicará de manera inmediata. Es posible que la fecha de cancelación no coincida 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 realizará de manera inmediata. 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 tener una cuenta activa con claro para lograr la contratación del servicio.

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.
- ✓ 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 Goa 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.

7. CONDICIONES GENERALES SERVICIOS ADICIONALES

7.1 CONDICIONES GENERALES MCAFEE

- ✓ El servicio antivirus McAfee, prestador del servicio McAfee LLC, ofrece defensa contra virus, amenazas en línea, con protección basada en la nube tanto en línea como fuera de línea, es una solución multidispositivo compatible con portátiles, computadoras de escritorio, tablets y dispositivos móviles, disponible en sistemas operativos Windows, Mac, iOS y Android.
- ✓ La oferta con McAfee incluye una licencia para 3 equipos o para 1 equipo, según corresponda.
- ✓ La licencia que se entrega con el producto es **"Total Protection Premium"** para 3 (tres) equipos o **"Total Protection Premium"** para 1 (Un) equipo.

- ✓ El usuario debe contar con dispositivos compatibles y conexión a internet para la instalación, activación y actualización del servicio.
- ✓ A continuación, las características del tipo de licencia **Total Protection Premium** teniendo en cuenta el sistema operativo.

	Tipo de licencia	Sistema Operativo			
Funcionalidad	**Premium**	**Windows**	**macOs**	**Android**	**iOS**
VPN red privada virtual	✓	✓	✓	✓	✓
Antivirus	✓	✓		✓	
Análisis del sistema para últimas actualizaciones	✓				✓
Detector de fraudes por SMS	✓			✓	✓
Destructor de archivos	✓	✓			
Eliminador de rastreadores	✓	✓			
Navegación Segura	✓	✓	✓	✓	✓
Firewall Avanzado	✓	✓			
Controles Parentales (Tiempo en pantalla, bloqueo de Apps y sitios no aptos para su edad).	✓			✓	✓

Cláusulas de Uso, Responsabilidad y Condiciones del Servicio McAfee

- ✓ El Cliente es el único responsable de la custodia, confidencialidad y uso de su contraseña, credenciales de acceso y demás mecanismos de autenticación asociados a su cuenta. En consecuencia, el Cliente se obliga a adoptar las medidas de seguridad razonables para evitar el acceso no autorizado por parte de terceros, incluyendo, sin limitarse a ello, no compartir sus credenciales, no reutilizarlas en otros servicios y cambiarlas periódicamente.
- ✓ Toda operación, solicitud, instrucción o uso del servicio realizado mediante las credenciales del Cliente se presumirá efectuado por este, bajo su exclusiva responsabilidad. El Proveedor no será responsable por el uso indebido, fraudulento o no autorizado de la cuenta cuando dicho uso derive de la negligencia, imprudencia o incumplimiento del Cliente respecto de sus deberes de custodia de la contraseña.
- ✓ Si el cliente modifica o cambia el plan a uno que no incluya el licenciamiento McAfee o cancela el servicio de licenciamiento McAfee antes o después de los 12 meses, el servicio de licenciamiento McAfee será cancelado.
- ✓ El producto solo puede ser adquirido en conjunto con servicios CLARO Hogar. No aplica para clientes pospago.
- ✓ **Suspensión:** En caso de que se realice suspensión temporal del plan que tenga el cliente, también se suspenderá el servicio de licenciamiento McAfee; y se reanudará el servicio de McAfee cuando la suspensión temporal finalice.

- ✓ El servicio de licenciamiento antivirus McAfee estará disponible y activo siempre y cuando el usuario esté al día en los pagos del plan contratado. Si el cliente entra en mora por el no pago oportuno de su servicio principal y se suspenda éste por no pago, el servicio de licenciamiento McAfee también será suspendido, y se restaurará una vez el cliente realice los pagos y finalice la suspensión de su plan. La mora reiterada dará lugar a la terminación del servicio.
- ✓ El servicio McAfee no admite pago por separado de los servicios Claro por lo que deberá pagarse de forma conjunta.
- ✓ Claro solo actúa como medio de pago, por medio de: Factura Claro Hogar con un plan Claro Hogar que incluya el servicio McAfee.
- ✓ Las funcionalidades de protección del servicio antivirus McAfee dependerán de que el usuario descargue y active la licencia en el equipo que será el objeto de la protección.
- ✓ McAfee ofrece garantía de protección antivirus, sujeta a condiciones específicas de la licencia que adquiera el usuario. McAfee no se hace responsable por daños indirectos, pérdida de información o mal uso del servicio por parte del usuario.
- ✓ El servicio de licenciamiento McAfee está destinado exclusivamente para uso personal. Está prohibido su uso para actividades ilícitas, distribución no autorizada, ingeniería inversa o cualquier acción que comprometa la seguridad del software.
- ✓ El servicio incluye actualizaciones automáticas y soporte técnico durante la vigencia del servicio. El usuario debe mantener sus dispositivos actualizados para garantizar el correcto funcionamiento.

- ✓ El Proveedor podrá modificar, actualizar o complementar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones, cuando ello resulte necesario para (i) ajustarlos a cambios normativos o regulatorios, (ii) incorporar mejoras, nuevas funcionalidades o ajustes operativos al servicio, o (iii) atender razones técnicas, de seguridad o comerciales. Las modificaciones serán informadas al Cliente por medios idóneos que CLARO consideré de acuerdo con los datos que se tengan del cliente, estos medios podrán ser, pero sin limitarte correo electrónico, SMS, sat push o llamada, Incluyendo su publicación en los canales oficiales del Proveedor.

7.2 CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CLARO TV+ APP

Claro TV+ es un servicio de televisión el cual usa Internet como medio de trasmisión y por ende la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet, el cliente deberá ingresar a las tiendas (App Store o Play Store) para descargar Claro tv+ app. A través de Claro TV+ el cliente podrá acceder a las funcionalidades de grabar en la nube, retroceder y adelantar en la guía de programación

- ✓ Claro TV+ permite al usuario visualizar el contenido de sus canales hasta en dos (2) puntos de acceso en simultáneo. Si se supera el número de pantallas simultáneas, saldrá un mensaje de error en la última pantalla informando sobre el exceso en el límite de pantallas autorizadas. Para 2 pantallas adicionales se hacen a través de Claro video.
- ✓ Los servicios de las Apps de Video permiten ver los contenidos disponibles en el sitio. Los contenidos adicionales con costo no están incluidos.
- ✓ Una vez activo el servicio de televisión, el cliente debe descargar la App Claro Tv+ (Colombia) desde su Televisor o su dispositivo preferido a través de la tienda del dispositivo.
- ✓ Una vez descargada la App Claro Tv+ Colombia se debe abrir e iniciar sesión con el mismo usuario y contraseña de Mi Claro.
- ✓ Es indispensable que el cliente informe un correo electrónico al momento de la venta.

Restricciones y compatibilidad del servicio de Claro tv+ app

- ✓ El canal Caracol y RCN televisión solo se podrán visualizar desde televisores compatibles, no desde tabletas o celulares.

La aplicación Claro TV+ podrá utilizarse en:

- ✓ Televisores con sistema operativo Android TV, estas son algunas de las marcas más populares: Sony, Kalley, Challenger, Phillips, TCL, MI, Hisense, Hyundai y JBL. descargando la aplicación Claro tv+ desde las diferentes tiendas, puedes ingresar con las mismas contraseñas de la App Mi Claro. (Tienda LG (WebOS) y Tienda Samsung (Tizen) NO DISPONIBLE).
- ✓ Dispositivos móviles Android y iOS descargando la aplicación Claro tv+ desde las diferentes tiendas e ingresando con las mismas contraseñas de la App Mi Claro.
- ✓ Con adaptadores de video con sistema operativo Android como las siguientes referencias: Fire TV Stick Lite, Fire TV Stick 4K, Mi TV Stick Xiaomi, Chromecast 4 Google TV entre otros descargando la aplicación Claro tv+ desde las diferentes tiendas e ingresando con las mismas contraseñas de la App Mi Claro.

La aplicación Claro TV+ no es compatible para las siguientes tecnologías:

- ✓ Harmony, TIZEN, WebOS, Roku OS.
- ✓ No aplica para computadores.
- ✓ No aplica para dispositivos Huawei que tengan sistema operativo distinto a Android.

<u>Paso a paso registro en Claro tv+ app</u>

- ✓ Registrarse en app Mi claro.
- ✓ Tener un televisor con sistema operativo Android TV.
- ✓ Descargar en el televisor la aplicación Claro tv+ app.
- ✓ Dentro de la aplicación Claro tv+ registrarse con el usuario y contraseña de Mi Claro.
- ✓ Una vez instalada la aplicación podrá acceder desde ahí al paquete de TV contratado, haciendo uso de las funcionalidades: grabar, adelantar, retroceder y mucho más.



- ✓ Recuerde que este servicio se presta a través internet, tu dispositivo debe estar conectado a internet, vía wifi o por cable.
- ✓ Este servicio consume datos.

➢ **TENER EN CUENTA**

- ✓ **RED HFC:** Se podrá ofrecer el paquete sencillo de televisión que se encuentre disponible comercial vigente.
- ✓ **RED FTTH:** Se podrá ofrecer el paquete sencillo de televisión DTH que se encuentre disponible comercial. vigente.

Cuando el cliente contrata HBO Premium tiene derecho a la plataforma de HBO Max y no se debe digitar doble código de servicio para tener la aplicación.

- ✓ El usuario que adquiera el servicio de HOTPACK tendrá acceso a HOTGO sin costo adicional.
- ✓ El acceso a HOTGO será con las credenciales de la App Mi Claro o Super App
- ✓ Cuando el cliente adquiere el servicio de Hot pack, el asesore debe informar al cliente el proceso de activación del Control Parental, e indicar que la activación se realiza sobre todos los decodificadores del cliente.
- ✓ Los canales HBO HD, Hot Pack HD, WIN+ Fútbol, Paquete Internacional HD y/o One Baseball Network se entregarán siempre que el cliente haya adquirido o tenga activo el respectivo paquete (HBO, Hot Pack, WIN+ Fútbol, Paquete Internacional u One Baseball Network) y cuente con un decodificador HD (Cardless) o Box TV.
- ✓ Es importante tener en cuenta que los códigos actuales de los paquetes Premium habilitan tanto los canales en definición estándar (SD) como en alta definición (HD - Carless).

Sin Deco

- ✓ Para contratar estos paquetes adicionales con Claro tv+ exclusivamente, es indispensable tener un paquete principal de Claro tv+.
- ✓ El usuario podrá contratar varios paquetes premium siempre que el límite de crédito lo permita.

- ✓ Al igual que la App Claro tv+, los canales únicamente se podrán visualizar hasta en dos dispositivos simultáneamente.
- ✓ Sujeto a estudio de financiamiento y aprobación de matriz de crédito.

Condiciones Generales

- ✓ Aplica a nivel Nacional.
- ✓ Todas las tarifas de los canales Premium tienen IVA incluido a excepción de Leticia y San Andrés, donde está excluido por regulación.
- ✓ Aplica para clientes nuevos y actuales que adquieran los canales Premium como servicio nuevo.
- ✓ Aplica para Residencial y Soho.
- ✓ Aplica para estratos del 1 al 6.
- ✓ Los usuarios que realicen congelaciones perderán el beneficio de la campaña.
- ✓ Los usuarios que caen en mora perderán el beneficio de la campaña.
- ✓ Es acumulable con otras campañas y/o descuentos diferentes del mismo servicio premium.
- ✓ Aplica para la red Bidireccional en el segmento Residencial y Soho en red HFC y FTTH y aplica para DTH sujeto a la disponibilidad de las señales.
- ✓ Los canales(s) adicional(es) serán asociados a todos los decodificadores instalados y/o los que el cliente indique.
- ✓ Los servicios Premium no tienen cláusula de permanencia.
- ✓ agreguemos que es solo para clientes hogar con televisión y que está el servicio sujeto a estudio de financiamiento y matriz de crédito.
- ✓ Para cancelación de contrato de los canales con claro, claro podrá suspender y/o cancelar el servicio adicional.
- ✓ La oferta de canales del paquete no es caracterizada.
- ✓ Aplica para clientes hogar con Claro TV+ (con o sin decodificador), sujeto a estudio de financiamiento y aprobación de matriz de crédito.
- ✓ El número y contenido de los canales podrá variar en cualquier momento conforme a las negociaciones de las casas programadoras, en todo caso si el cliente no está conforme con los cambios realizados, los cuales les serán informados previamente, podrá solicitar la cancelación de servicio y solo se le cobrará el servicio hasta la siguiente facturación.

Tipo De Suscripciones

Suscripción adicional al Servicio Hogar

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio 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 o los canales(s) adicional(es) con cargo a la factura también se dará por terminado.
- ✓ La activación del o los canales(s) adicional(es) con cargo a la factura Claro Hogar está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

Restricciones

- ✓ No disponible para cuentas de hogar que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago con Claro.
- ✓ No aplica para clientes que han solicitado inclusión en listas para no acceder a servicios adicionales.
- ✓ El o los canales(s) adicional(es) no podrá ser activados de forma independiente con una cuenta distinta y aislada de aquella asociada al servicio Hogar que tenga contratado el usuario con Claro.

Activación De La Suscripción

- ✓ La contratación del o los canales(s) adicional(es) se podrá realizar a través de los canales de atención 6017500500 en Bogotá, 018003200200 a nivel nacional o por https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/canales-premium/

Cobro De La Suscripción

- ✓ La suscripción del o los canales(s) adicional(es) se cobra por adelantado.
- ✓ Al contratar el o los canales(s) adicional(es) de con su Cuenta Claro, autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de servicio adicional.
- ✓ 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: canales de atención 6017500500 en Bogotá, 018003200200 a nivel nacional.
- ✓ La activación de esta suscripción no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la cuenta hogar sobre la cual se activa, y el usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio de forma total y completa. El servicio no admite pagos parciales de la factura.

Facturación

- ✓ El usuario con un servicio contratado de Claro Hogar autoriza a Claro S.A incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones, el cobro de manera mensual y anticipada el servicio adicional mensual del o los canales(s) adicional(es).
- ✓ El usuario podrá cancelar el o los canales(s) adicional(es) 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 o los canales(s) adicional(es) en la factura Claro Hogar mientras el usuario tenga activo su servicio contratado con Claro S.A, y tenga activa la suscripción al servicio adicional de los canales(s) adicional(es)

- ✓ La activación del o los canales(s) adicional(es) no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la 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 o los canales(s) adicional(es), 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 cuenta hogar entre en algún estado de mora en los pagos de la factura.
- ✓ 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 del o los canales(s) adicional(es) 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 el servicio del o los canales(s) adicional(es) 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.

Cancelación De La Suscripción:

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

Responsabilidades

- ✓ Los canales(s) adicional(es) son los únicos responsables 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 del o los canales(s) adicional(es) no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
- ✓ Los canales(s) adicional(es) son los únicos responsables del servicio de suscripción.
- ✓ En caso requerir atención y/o presentar alguna aclaración y/o queja con relación a los canales(s) adicional(es), el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de los canales(s) adicional(es) a través de sus portales y/o a través de los canales dispuestos por ellos
- ✓ 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 prestación de los servicios de los canales(s) adicional(es) en las páginas de cada uno de ellos.

Tratamiento De Datos Personales:

- ✓ Los canales(s) adicional(es), tomarán 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.

7.3 CONDICIONES GENERALES CLARO GAMING CLOUD:

- ✓El producto Claro Gaming Cloud aplica para clientes nuevos y actuales del segmento hogar y móvil pospago a nivel **NACIONAL**
- ✓El producto Claro Gaming Cloud aplica para Residencial y Soho.
- ✓Para contratar y activar el servicio de Claro Gaming Cloud el cliente deberá acceder por medio de la App de MiClaro registrándose con usuario y contraseña.
- ✓El servicio Claro Gaming Cloud no tiene cláusula de permanencia.
- ✓Si el cliente no desea tener Claro Gaming Cloud deberá realizar el proceso de cancelación del servicio desde MiClaro App o por medio de los canales telefónicos o presenciales.
- ✓El cliente tendrá acceso a una sesión simultanea por dispositivo y podrá crear hasta 4 perfiles por cuenta.
- ✓La tarifa del producto Claro Gaming Cloud se facturará como servicio adicional.
- ✓La facturación del servicio Claro Gaming Cloud se realizará de manera anticipada.
- ✓Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓En dispositivos móviles se sugiere usar una conexión WiFi para una buena experiencia.
- ✓El producto Claro Gaming Cloud NO APLICA para clientes de segmento empresas o con líneas móviles corporativas.

7.4 CONDICIONES GENERALES MULTIASISTENCIAS:

✓El Plan MultiAsistencia ofrece a los clientes de servicios hogar y móvil una amplia variedad de servicios de asistencia a nivel nacional, en categorías como hogar, salud, mascotas, movilidad, bienestar y desempleo, los cuales pueden ser utilizados según condiciones de las asistencias.

- **Plan Multiasistencia por solo $23.400 mensuales:**

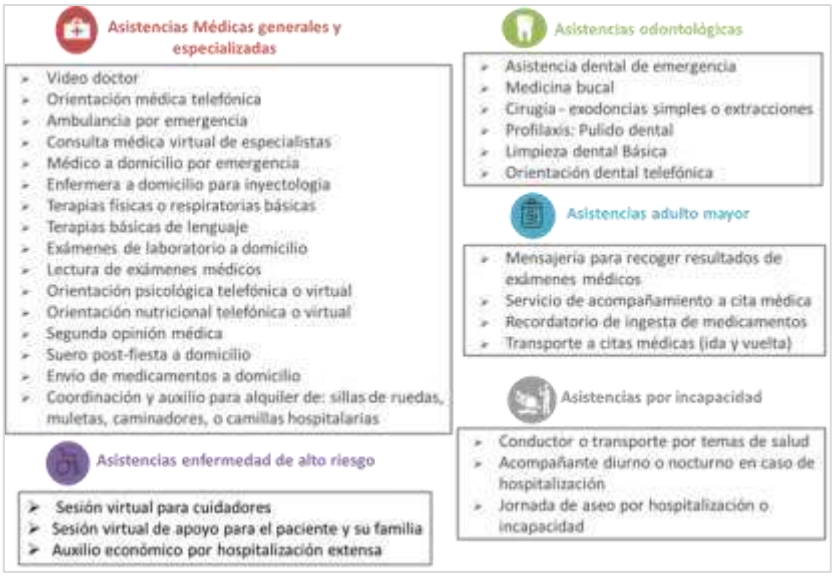
Asistencia Médica	Asistencia Bienestar	Asistencia Hogar	Asistencia limpia	Asistencia ensamble/express	Asistencia Desempleo	Asistencia Movilidad	Asistencia Mascotas
✓ Servicio de Ambulancia ✓ Orientación médica telefónica ✓ Video Doctor ✓ Médico a domicilio por emergencia ✓ Exámenes de laboratorio ✓ Terapias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

- **Plan Multiasistencia Pets por solo $23.400 mensuales:**

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.

- **Plan Multiasistencia Salud por solo $21.900 mensuales:**

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



- **Plan Multiasistencia Hogar-Reuniones en casa por solo $ 23.400:**

El Plan MultiAsistencia Hogar-Reuniones en casa ofrece a los Clientes Hogar una gran variedad de servicios de asistencia a nivel nacional, con énfasis principalmente en asistencias para reuniones en casa y asistencias al Hogar en general, que pueden utilizar cada vez que lo necesiten.

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

7.5 LARGA DISTANCIA TELEFONÍA

- ✓ Para poder realizar llamadas de larga distancia, la línea debe tener habilitado el DDN (Discado Directo Nacional) y DDI (Discado Directo Internacional).
- ✓ Para utilizar el plan de 30 minutos de Larga Distancia y el plan Comunidad Claro incluido en las líneas Fijas, las llamadas de Larga Distancia Nacional se deben realizar marcando el 60 + indicativo de la ciudad + número telefónico y las llamadas de Larga Distancia Internacional a través del código 00456. Solo se puede inscribir un plan por línea, solo aplica para Residencial y SOHO.
- ✓ Incluye todos los destinos fijos nacionales. No incluye llamadas a líneas móviles.
- ✓ Los planes LD otorgan un número de minutos por un cargo fijo mensual, los minutos del plan podrán ser consumidos en uno o todos los destinos incluidos en el mismo, tasación minuto completo de 60 segundos.
- ✓ Los planes LD tendrán prorrateo de entrada en el valor a pagar y en minutos, a partir del mes siguiente a la activación se cobra el 100% del valor y tendrá la totalidad de minutos incluidos en el Plan. Los minutos del plan NO son acumulables.
- ✓ Los minutos adicionales al plan se cobrarán en la factura Claro Hogar de la línea que los origina.
- ✓ No se pueden inscribir planes LD de Claro sobre líneas de los operadores: Cootelba, Telesys, ETT, Costatel, Tele Orinoquía y en líneas móviles en prepago de Claro, Tigo, Movistar y Avantel.

7.6 CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA SOPORTE TECNOLÓGICO CLARO:

- ✓ Servicio que permite a los clientes tener un experto que los ayudará a instalar, configurar y mantener sus equipos tecnológicos en óptimas condiciones.
- ✓ El servicio incluye asistencia en eventos de emergencia por parte de electricista, vidriero, emergencias de plomería o cerrajería, así como la asistencia de personal de mantenimiento.
- ✓ Existen 3 planes con diferente alcance y tarifa: **Plan Empaquetado, Plan Oro**, **Plan Plata** y **Plan Bronce.**
- ✓ Servicios de soporte telefónico y remoto: Cobertura en 1.198 Municipios de Colombia para la prestación del servicio a los usuarios Claro Hogar.
- ✓ Servicios de soporte presencial y servicios de asistencia por emergencia: Cobertura en 123 ciudades principales y secundarias.
- ✓ Horario de atención: Soporte Telefónico / Chat: En línea 7X24; Soporte en sitio: 5 x 12, lunes a viernes de 6am - 8pm.
- ✓ Aplica para clientes actuales y nuevos HFC del segmento Hogar (Residencial y Soho)
- ✓ Aplica para venta a través de los canales TMK Hogares, TMK A365, canal presencial CAV (contrato digital) y canal SAC.
- ✓ Solo aplica un T-Resuelve por cuenta, siendo éste, Bronce, Plata u Oro.

7.7 CONDICIONES GENERALES BENEFICIO TODO CLARO

- ✓ Oferta para usuarios de Comcel S.A. dirigida únicamente a personas naturales que sean clientes nuevos y/o actuales con tarifas residenciales o postpago masivo de voz y datos o solo datos.
- ✓ No aplica para empresas y/o negocios.
- ✓ Aplica para planes postpago móvil y planes hogar que tengan servicio de internet.
- ✓ Con este beneficio el cargo fijo mensual de los servicios postpago y/o hogares contratados no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

Descripción Y Condiciones Generales del Beneficio

- ✓ El beneficio aplica para clientes que cuenten con servicio móvil postpago y servicio fijo de hogar a nombre del mismo titular (mismo documento de identidad), bajo las siguientes condiciones:
- ✓ Servicio móvil postpago de voz y datos o solo datos: Si el plan contratado no incluye datos libres, el cliente recibirá gigas adicionales para navegación.
- ✓ Para planes pospago, en caso de recibir una promoción de descuento en el cargo fijo mensual, el beneficio de “Más Datos” se entregará al mes siguiente de finalizada la promoción, siempre que el cliente mantenga la condición de ser Todo Claro.
- ✓ En los planes postpago, el beneficio de más datos se entregará de acuerdo con el cargo fijo mensual del plan de la siguiente manera:

Rango del cargo fijo mensual.	Gigas adicionales promocionales
Hasta $42.500	5
Entre $42.501 y $52.100	10
Entre $52.101 y $68.200	20
Entre $68.201 y $85.200	25
Entre $85.201 y $95.900	50

Rango de cargo fijo mensual con impuestos incluidos
No aplica para planes libres en datos

- ✓ Para las velocidades de Internet hogar en tecnologías HFC, FTTH, WTTH y FWA, no aplica el beneficio de “Más Megas”. El beneficio “Todo Claro” se otorgará únicamente en el plan pospago con más capacidad de datos, siempre que sea un plan de voz y datos o solo datos, excepto adquiere un plan postpago con navegación libre, no recibirá más datos porque ya cuenta con gigas libres.
- ✓ Los clientes hogar con servicio internet en cobertura, no tendrán aumento en la capacidad del plan contratado, ya que los beneficios Todo Claro ya están otorgado por oferta.
- ✓ Para mantener los beneficios de Todo Claro, el cliente debe conservar los servicios activos fijos y móviles postpago con Claro a nombre del mismo titular (mismo documento de identidad).
- ✓ El beneficio Todo Claro no es acumulable con otros beneficios adquiridos previamente en Claro.
- ✓ Para que la línea postpago pueda recibir el beneficio Todo Claro, debe encontrarse activa y sin campañas especiales o beneficios de fidelización activos. Una vez finalizadas estas condiciones, el cliente podrá acceder al beneficio Todo Claro.
- ✓ Al adquirir una línea postpago, en caso de recibir una promoción de descuento en el cargo fijo mensual, el beneficio de más datos lo recibirá al mes siguiente de finalizada la promoción, siempre que el cliente mantenga las condiciones requeridas para la oferta.
- ✓ El beneficio de Todo Claro no aplica para servicios de cortesía, demo, Inhouse, o planes especiales con renta cero, postpago y/o Hogar.

- ✓ El beneficio de Todo Claro no aplica para planes de datos para servicios especiales IOT como: SMARTWATCH, vehículos y/o otros servicios de datos que no estén diseñados para smartphones.
- ✓ Los clientes que tengan el beneficio Todo Claro en su línea móvil postpago, podrán ver películas a través de la aplicación de Claro vídeo sin consumir de sus datos. La descarga de la aplicación de Claro video si consume datos del plan.

- Para consultar información detallada sobre precios, promociones, servicios fijos y adicionales, cláusulas, permanencias y aplicaciones de video, por favor revise el documento denominado 'Términos y Condiciones Promociones Oferta Residencial'. https://www.claro.com.co/portal/co/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED-160.html