

Términos y Condiciones Claro tv+

(Usuarios de Claro Hogar con servicio de televisión contratado con decodificador Claro Box instalado y usuarios de hogar sin el servicio de TV contratado)

Los usuarios de Claro hogar ahora pueden disfrutar del servicio de televisión (paquetes principales y adicionales) desde diferentes dispositivos como Smart TV, Tabletas, Televisores Samsung, Celulares y dongles descargando la App de **Claro tv+**

1. Descripción general

- a. **Claro tv+** es una aplicación que presta el servicio de televisión la cual usa Internet como medio de transmisión y por ende la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet.
- b. El servicio aplica para:
 - a. Usuarios de Claro hogar que tengan activo el servicio de televisión y que tengan instalados decodificadores **Claro Box** independientemente del paquete de televisión contratado.
 - b. Usuarios de Claro hogar sin el servicio de TV contratado.
- c. Aplica a nivel nacional y para todos los estratos.
- d. El servicio de **Claro tv+** contiene canales SD y Canales HD. El listado de canales depende del paquete de televisión que contrate el usuario. Si ya tiene un paquete de televisión contratado, los canales a visualizar desde la aplicación serán los mismos que puede visualizar desde sus respectivos decodificadores. La cantidad de canales puede variar por no tratarse de una oferta caracterizada.
- e. Para disfrutar el contenido HD debes contar con televisor o dispositivo que permita visualizar contenido en esta calidad de imagen.
- f. Servicios sujetos a disponibilidad de cobertura y viabilidad técnica. Para mayor información de los servicios de internet y telefonía local en claro.com.co
- g. Los usuarios con el servicio de televisión sin decodificador Claro Box que deseen este servicio, deben de migrar a tarifa comercial vigente con Claro Box TV, para validar la tarifa comercial vigente comunicarse con los canales de atención de Claro.
- h. No aplica para sistema operativo WebOS (Smart tv marca LG) ni Tizen (Smart tv marca Samsung de modelos inferiores a 2020).
- i. El canal Caracol y RCN solo se podrá visualizar desde equipos Smart TV.

2. Oferta

- a. El acceso a Claro tv+ tiene un costo adicional y será un valor cargado mensualmente en la factura hogar de Claro.
- b. **Claro tv+** permite al usuario visualizar el contenido de sus canales hasta en dos (2) pantallas simultáneas, en caso que el usuario ya tenga contratado el servicio principal de tv, estas pantallas serán adicionales a los decodificadores instalados en su hogar. Si se supera el número de pantallas simultáneas, saldrá en mensaje de error en la última pantalla informando sobre el exceso en el límite de pantallas autorizadas.
- c. Los canales de Paquetes Premiums podrán ser contratados dentro de la oferta de televisión de Claro por un valor adicional en su factura mensual y se incluirán dentro del contenido de acceso en los decodificadores y/o **Claro tv+** mientras estos se encuentren activos. La oferta de canales de los paquetes premium no es caracterizada.
- d. La cantidad de dispositivos autorizados para hacer uso y el número de transmisiones simultáneas puede cambiar en cualquier momento.
- e. Las grabaciones realizadas quedarán almacenadas en la nube y el usuario podrá visualizarlas desde cualquiera de los dispositivos en los cuales tenga asociada la cuenta.

3. Contratación del servicio

- a. Ingresar con sus credenciales a la App Mi Claro



The screenshot shows the login interface of the 'Mi Claro' app. At the top, there is a navigation bar with a back arrow and the text 'Volver' on the left, and the 'Mi Claro' logo on the right. Below the navigation bar, there are two tabs: 'Con documento' (selected) and 'Con correo'. The main area contains a text input field with the placeholder 'correo.porro@gmail.com', a link 'Oír más sobre nosotros' with a right-pointing arrow, a password input field with a toggle icon, and another link 'Oír más sobre nosotros' with a right-pointing arrow. At the bottom, there is a prominent red button labeled 'Iniciar sesión'. At the very bottom of the screen, there is a small link 'Olvidé mi contraseña'.

b. Ingresar al botón **Claro tv+** que se encuentra en la página principal.



c. Aceptar términos y condiciones, con el cargo adicional a facturar por el servicio.



d. Valida tu identidad



- e. Ya cuentas con el servicio de **Claro tv+** activo



- f. Acceder a la tienda correspondiente al dispositivo desde donde quiere acceder al servicio y proceder con la descarga de la aplicación **Claro tv+** (Colombia). Disponible en Google Play y App Store.
- g. En el menú principal de la tienda y desde la opción de búsqueda, digitar el nombre de la aplicación **Claro tv+**
- h. Selecciona la aplicación dentro de las coincidencias que se muestran en la pantalla. **Claro tv+ Colombia**



- i. Selecciona obtener o el ícono de la cesta de la compra para iniciar la descarga.
- j. Abrir la aplicación e Iniciar sesión con tus credenciales de Mi Claro App



4. Desconexión

- a. Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que tenga contratados incluyendo el servicio de **Claro tv+**.

5. Cancelación

- a. La suscripción podrá ser cancelada en el momento en el que el usuario lo desee a través de nuestras líneas de servicio al cliente.
- b. Si el usuario cancela el servicio de televisión y/o **Claro tv+**, perderá el acceso a la aplicación y no podrá seguir disfrutando de su contenido.

6. Restricciones del servicio

- a. La aplicación de **Claro tv+** funcionará solamente en dispositivos Smart TV, Tabletas, Celulares y Fire TV descargando la App de **Claro tv+**, en otros dispositivos que no dispongan de esta tecnología no se podrá disfrutar de este servicio. En los televisores Samsung con modelo igual o superior a 2022, se podrá disfrutar del servicio mediante el puerto HDMI destinado para el servicio de TV de Claro.

- b. El usuario contrata el servicio para uso personal y no con fines de lucro, ni para ningún tipo de presentaciones públicas o uso de tipo comercial o diferente al de su propio y personal entretenimiento.
- c. El proveedor prohíbe la copia o streaming (transmisión en vivo) de películas, programas y otros contenidos ofrecidos en la Plataforma. El usuario no puede, por ningún motivo, infringir derechos de autor sobre el Contenido.
- d. El usuario debe de estar conectado a Internet con un ancho de banda mínimo de 5 megas libres para el uso del servicio desde cada uno de los dispositivos en todo momento para ver el contenido.
- e. La App Claro tv+ consume datos al ser visualizada a través de dispositivos móviles.
- f. Claro no será responsable por los problemas técnicos que pudieran afectar el normal funcionamiento de la plataforma.

7. Modificación del servicio

- a. La oferta de canales no es caracterizada, puede variar sin previo aviso.
- b. Claro se reserva el derecho a modificar o terminar los planes de suscripción que ofrece; asimismo, puede cambiar las tarifas y cargos vigentes o agregar nuevas tarifas y cargos en cualquier momento, notificándole previamente al usuario dichas modificaciones antes de su implementación. Si el usuario no está de acuerdo con las modificaciones propuestas, podrá cancelar la suscripción en el momento que lo desee.

8. Suspensión

- a. Claro se reserva el derecho de terminar, suspender o restringir el uso de la cuenta de un suscriptor, el uso de los servicios o el acceso al Contenido en cualquier momento, sin notificación o responsabilidad alguna, si se determina que usuario ha incumplido con los Términos y Condiciones o si ha incurrido en otras conductas inapropiadas.
- b. Claro se reserva la facultad de terminar, suspender o restringir el uso de la cuenta de un suscriptor cuando se evidencie que:
 - i. Violan los derechos de terceros, incluyendo derechos de patentes, marcas, secretos industriales, derechos de autor, privacidad, publicidad u otros derechos de propiedad intelectual.
 - ii. Utilizan tecnología u otros medios para acceder, indexar, enmarcar o vincularse a los Servicios (incluyendo el Contenido) que no estén autorizados por escrito por COMCEL (lo que incluye la remoción,

deshabilitación, elusión, mecanismos de protección de contenido o control de acceso destinados a evitar descargas no autorizadas, capturas de streaming, vínculos, enmarcados, reproducciones, accesos a distribución del Servicio). A través de cualquier medio distinto al Reproductor de Video, incluidos medios automatizados, como 'robots', 'arañas' o 'lectores fuera de línea' (excepto por búsquedas realizadas de manera individual en motores de búsqueda accesibles públicamente con el único propósito de, y solamente en la medida necesaria, para crear índices de búsqueda disponibles públicamente –pero no caché o archivos– de los Servicios y excluyendo aquellos motores de búsqueda o índices que se albergan, promueven o se vinculan principalmente a contenido infractor o no autorizado).

- iii. Resulten en que se visualice en áreas abiertas al público o en establecimientos comerciales, o en su retransmisión, transmisión o ejecución de la programación, en el cobro por la admisión para verla, o en la transmisión o distribución de cuentas corrientes de la misma, o contravenga limitaciones de representaciones públicas adicionales.
- iv. Usen, transfieran, distribuyan o dispongan de la información que contiene el Servicio en cualquier forma que podría competir con el negocio de COMCEL o cualquiera de sus filiales.
- v. Resulten en el envío de correo electrónico no solicitado o spam, o en que se recopile información acerca de usuarios con el propósito de enviarles correo electrónico no solicitado o spam.
- vi. Introduzcan virus o códigos, archivos o programas de cómputo de otro tipo que interrumpan, destruyan o limiten la funcionalidad de software o hardware de cualquier equipo de telecomunicación.
- vii. Dañen, inhabiliten, sobrecarguen, perjudiquen u obtengan acceso no autorizado a los Servicios, incluyendo Servidores de propiedad de COMCEL, redes de cómputo o cuentas de usuarios.
- viii. Retiren, modifiquen, inhabiliten, bloqueen, oculten o de otra forma afecten la publicidad relacionada con los Servicios (incluyendo el Contenido).
- ix. Utilicen los Servicios para publicitar o promover servicios que COMCEL no haya aprobado por escrito previamente.
- x. Recaben información personal identificable violando la Política de Privacidad de COMCEL.
- xi. Alienten conductas que constituirían un delito o den lugar a responsabilidad civil.

usuario no son una indicación o aprobación de COMCEL o productos específicos o nuestro servicio, a menos que se indique lo contrario.

Para los demás eventos no contemplados en los presentes términos y condiciones **Claro tv+**, el servicio se regirá por los términos y condiciones de **Claro video** y **Claro box tv**.