

## **Preguntas frecuentes, Disney+ Plan Estándar con anuncios**

### **1. ¿Qué características tiene el servicio de Disney+ Plan Estándar con anuncios?**

El servicio incluye 2 pantallas simultáneas, audio 5.1, calidad de video Full HD 1080p y anuncios personalizados según edad, ubicación y contenido visto. Los perfiles con Modo Junior activado no muestran anuncios.

### **2. ¿Quiénes pueden acceder a estos planes?**

Aplica para personas naturales en modalidad de línea nueva, migraciones, portaciones, cesiones de contrato y cambios de plan.

### **3. ¿Cómo se activa el servicio de Disney+ Plan Estándar con anuncios?**

Una vez adquirido el plan, el cliente recibirá un correo electrónico o SMS con un enlace para completar el proceso de activación y registro en la plataforma Disney+ Plan Estándar con anuncios.

### **4. ¿El uso de Disney+ Plan Estándar con anuncios consume datos del plan?**

Sí, el uso de Disney+ Plan Estándar con anuncios descuenta datos del plan contratado. Se recomienda utilizar una red Wi-Fi para optimizar el consumo.

### **5. ¿Qué sucede si el cliente no desea continuar con Disney+ Plan Estándar con anuncios?**

El cliente podrá cambiarse a otro plan de la oferta comercial vigente que no incluya Disney+ Plan Estándar con anuncios.

### **6. ¿Cómo se realiza el cobro del servicio en la factura de Claro?**

Claro actúa como medio de pago, incluyendo el cobro del servicio en la factura de Claro Móvil Postpago o Claro Hogar, mientras el cliente mantenga activo su servicio con Claro.

### **7. ¿Qué pasa si el cliente entra en mora con su factura Claro?**

Si el cliente entra en mora, se suspenderá el acceso a Disney+ Plan Estándar con anuncios hasta que se realice el pago total de la factura.

### **8. ¿Se puede contratar el servicio de Disney+ Plan Estándar con anuncios de manera independiente?**

No, el servicio solo está disponible para los planes especificados en esta oferta.

**9. ¿Cómo se puede reactivar el servicio si se suspende?**

Para reactivar el servicio, el cliente debe seguir nuevamente el flujo de activación a través del enlace enviado por Claro o Disney+ Plan Estándar con anuncios por correo o SMS.

**10. ¿Quién brinda soporte en caso de fallas con el servicio de Disney+ Plan Estándar con anuncios?**

Disney+ es responsable del soporte técnico y del contenido. Para temas de facturación, el cliente debe comunicarse con los canales de atención de Claro. <https://help.disneyplus.com/es-CO/>

**11. ¿El cliente puede cambiarse a otro plan que no incluya Disney+ Plan Estándar con anuncios?**

Sí, el cliente puede cambiarse a un plan de la oferta comercial vigente que no incluya Disney+ Plan Estándar con anuncios.

**12. ¿Qué pasa si ya tengo Disney+ contratado con un tercero?**

Al momento de contratar Disney+ a través de un tercero deberás vincular tu cuenta. Si te suscribiste a través de un tercero, será necesario cancelar la suscripción inicial para evitar un doble cargo.

**13. ¿Qué pasa si ya tengo una suscripción de Disney+ directo con Disney? Al momento de contratar Disney+ a través de un tercero, tu suscripción inicial quedará pausada automáticamente siempre y cuando se contrate el mismo plan o uno mayor, utilices el mismo usuario y contraseña; y hayas hecho la compra vía [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com).**

**14. ¿Se pueden realizar cambios en la oferta que incluye Disney+ Plan Estándar con anuncios?**

Las funcionalidades de las aplicaciones incluidas pueden variar sin previo aviso debido a actualizaciones, cambios tecnológicos o interacciones con otras aplicaciones.

**15. ¿Cuál es la responsabilidad de Claro respecto al servicio de Disney+ Plan Estándar con anuncios?**

Claro solo actúa como medio de pago y gestiona la facturación. Disney+ es responsable del contenido, funcionamiento y soporte técnico de la plataforma.