

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### SERVICIO DE PAGO SUSCRIPCIÓN A Max A TRAVÉS DE LA FACTURA POSTPAGO o FACTURA HOGAR



#### CONDICIONES GENERALES MAX

Max 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.

**Vigencia:** Desde 1 al 31 mayo 2025

#### 1. Condiciones Generales

- (a) Los valores indicados incluyen IVA
- (b) El servicio de Max es comercializado por Warner Bros. Discovery a través de su división Warner Bros. Entertainment
- (c) El precio de Max es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://www.max.com/co/es>
- (d) El valor de la suscripción a Max no incluye el uso de datos móviles.
- (e) Los servicios prestados por Claro, serán el de contratación y pago de la suscripción a Max por medio de la factura de los servicios Claro Móvil o factura de los servicio Claro Hogar.
- (f) La descarga de contenidos conectado a la red de datos móviles de Claro se descontará de los MB incluidos en el plan o con cargo bajo demanda.
- (g) Si el usuario ya tiene una cuenta de Max activa con otro medio de pago y desea cambiar al medio de pago Claro, deberá dar de baja su medio de pago anterior, esperar a que este ciclo de facturación expire antes de iniciar el proceso de contratación en Claro. Esto es total responsabilidad del usuario, Claro no se hace responsable por cualquier cobro adicional o duplicado que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
- (h) El servicio Max es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles en un establecimiento o área comercial abierta al público.
- (i) Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Max ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.
- (j) El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Max a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- (k) El cliente lo puede contratar desde canales asistidos (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemarketingo TMK).

## **2. El servicio**

- (a) Max 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 Max en dispositivos compatibles con la plataforma.

## **3. Suscripción adicional a un Plan Postpago**

- (a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de Max con cargo a su factura Claro Móvil Postpago.
- (b) Disponible para usuarios activos que tengan contratado un plan Postpago y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en pagos.
- (c) Si usted (el usuario) decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio de Max será también cancelado al término del último periodo pagado. Usted podrá contratar el servicio de nuevo directamente con Max a través de sus canales de activación asistido.
- (d) La activación del servicio con cargo a la factura Claro pospago está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

## **4. Suscripción adicional al Servicio Hogar:**

- (a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de MAX con cargo a su cuenta Hogar.
- (b) Disponible para usuarios activos que tengan contratado una cuenta Hogar y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en Pagos.

## **5. Restricciones**

- (a) No disponible para usuarios con plan móvil Postpago del segmento corporativo/empresarial o usuarios con paquete Power o Prepago.
- (b) 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.
- (c) 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.
- (d) El servicio de Max 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.

## **6. Activación de la suscripción**

- (a) La contratación del servicio Max se podrá realizar a través de nuestros canales asistidos (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemarketingo TMK) y siguiendo las condiciones de venta.
- (b) El usuario después de realizar la contratación la contratación en el canal asistido puede ingresar a <https://www.max.com/co/es> con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- (c) Si el cliente no recuerda la contraseña de app Mi claro, debe ir a olvide mi contraseña y reestablecerla, luego de reestablecerla, el usuario después de realizar la contratación en el canal asistido (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemarketingo TMK) puede ingresar a <https://www.max.com/co/es> con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.

## **7. Cobro de la suscripción**

- (a)** La suscripción al servicio Max se cobra por adelantado.
- (b)** Al contratar el servicio de Max con su línea Claro Móvil y completar la contratación en el canal asistido puede registrarse en <https://www.max.com/co/es> con las credenciales de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- (c)** Autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de Max.
- (d)** 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:
- (e)** 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.

## **8. Facturación**

- (a)** 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 Max.
- (b)** El usuario podrá cancelar el servicio de Max cuando lo desee para no generar cargos extras a sus servicios contratados previamente, esta activación o cancelación no altera las características los demás servicios contratados previamente.
- (c)** Solamente se incluirá el cobro del servicio de Max 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 Max.
- (d)** La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago sobre la cual se activa.
- (e)** El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
- (f)** El servicio no admite pagos parciales de la factura.
- (g)** El usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual más el valor indicado para el servicio de Max, el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

## **9. Suspensión de la suscripción**

- (a)** 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 Max se encuentra suspendida y no actualiza su estado dentro de los siete (7) días siguientes, se cancelará la suscripción. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura, o los servicios contratados podrán ser suspendidos.
- (b)** Claro puede revocar su suscripción a Max sin previo aviso, si se sospecha de alguna actividad fraudulenta, mal uso de su suscripción, violación de estos términos o cualquier ley aplicable por su parte. No se dará ningún reembolso en caso de revocación.
- (c)** Para utilizar el servicio de pago a través de la factura CLARO, el usuario deberá estar asociado con una cuenta Pospago Claro activa y estar al día en pago de los servicios contratados.
- (d)** El servicio contratado con cargo a la factura CLARO no permite pago por separado del servicio asociado, por lo que el no pago implicará que el usuario entrará en mora con las implicaciones que ello conlleva.

## 10. Terminación del servicio

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

## 11. Reactivación del servicio

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

## 12. Cancelación de la suscripción

- (a) 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.
- (b) Si el cliente cancela el servicio Claro Móvil Postpago, deberá contratar nuevamente el servicio Max con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de Max.

## 13. Responsabilidades

- (a) Max es el único responsable de los contenidos y servicios provistos y/o puestos a disposición a través de su portal y/o aplicaciones móviles, así como, del correcto funcionamiento del servicio.
- (b) Las promociones que incluyan servicios de Max no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
- (c) Max es el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.
- (d) En caso requerir atención y/o presentar alguna aclaración y/o queja con relación al servicio Max, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Max a través de su cuenta en el portal de <https://www.max.com/co/es> y/o a través de los canales dispuestos por Max.
- (e) Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- (f) Claro se reserva el derecho de cambiar estos términos en cualquier momento sin previo aviso. Si corresponde, se informará mediante la publicación de los términos revisados en nuestro portal <https://www.claro.com.co/personas/>
- (g) Consulte términos y condiciones de la presentación del servicio streaming de Max en <https://www.max.com/terms-of-use/es-us>

## 14. Tratamiento de datos Personales

- (a)** Con la suscripción en la plataforma: 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.
- (b)** (ii) se obliga a no utilizarla para ningún objeto distinto al de cumplir con las obligaciones que se deriven directamente de la ejecución y cumplimiento del presente Contrato.