

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

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



#### CONDICIONES GENERALES AMAZON PRIME VIDEO

Amazon Prime Video es un servicio de streaming que les permite a sus suscriptores ver series, películas y documentales en dispositivos conectados a internet, según las condiciones del plan contratado. El servicio ofrece acceso al catálogo de la plataforma, incluyendo contenido original y exclusivo.

**Vigencia:** Desde 1 al 30 abril 2025

#### Condiciones Generales

- (a) Los valores indicados incluyen IVA
- (b) La tarifa de la suscripción a Prime Video 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.
- (c) El valor de la suscripción a Prime Video no incluye el uso de datos móviles.
- (d) El servicio Streaming de Prime Video es prestado por Amazon.com Services LLC 91-2000471
- (e) El precio de Prime Video es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en [www.primevideo.com](http://www.primevideo.com)
- (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 Prime Video 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 Prime Video 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 Prime Video 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 Prime Video a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- (k) El servicio de pago en la factura podrá suspenderse con 15 días de anticipación, previamente informado al Cliente.
- (l) 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/>

## 1. El servicio

Prime Video es un servicio streaming por suscripción que da acceso a más de mil series de televisión y películas populares, incluyendo Originals y Exclusives. Permite configuración de perfiles hasta de seis usuarios y ver contenido hasta en tres pantallas simultáneamente, además de la función "Video Grupal" permite chatear y ver títulos/contenido legible con amigos y familiares virtualmente, visualiza contenido adicional sobre títulos seleccionados, incluyendo la biografía de actores, filmografías, trivia, fotos y más. Además, permite visualizar contenido sin conexión con la aplicación Prime Video cuando se descarguen los títulos en iPhone, iPad, tablet o dispositivo Android, es un servicio que recomienda y ayuda a descubrir películas digitales, programas de televisión y otros contenidos de video

## 2. Tipo de Suscripciones

### Suscripción adicional a un Plan Postpago:

- (a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de Prime Video con cargo a su línea 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) inicia la portabilidad (port-out) o decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio de Prime Video 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.
- (d) 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:

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

### 3. Restricciones

- (a) No disponible para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con paquete Power o Prepago.
- (b) 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.
- (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, etc), ni usuarios que han solicitado inclusión en listas para no acceder a servicios adicionales.
- (d) El servicio de Prime Video 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.

### 4. Activación de la suscripción

- (a) La contratación del servicio Prime Video 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.
- (b) 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 Prime Video 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 Prime Video 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.

## 5. Cobro de la suscripción

- (a) La suscripción al servicio Prime Video se cobra mes vencido y es prorrateable.
- (b) Al contratar el servicio de Prime Video con su línea Claro Móvil o Cuenta Claro Hogar y completar el registro de la cuenta de Prime Video, usted (el usuario), autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro de Prime Video es mes vencido y prorrateable
- (c) 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.
- (d) 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.

## 6. Facturación

- (a) 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 Prime Video mes vencido y prorrateable.
- (b) el servicio adicional mensual de Prime Video.
- (c) El usuario podrá cancelar el servicio de Prime Video 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.
- (d) Solamente se incluirá el cobro del servicio de Prime Video 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 Prime Video.
- (e) 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.
- (f) El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
- (g) El servicio no admite pagos parciales de la factura.
- (h) El usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual más el valor indicado para el servicio de Prime Video, el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

## **7. Suspensión de la suscripción**

- (a)** 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 Prime Video 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 Prime Video 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.

## **8. 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 Prime Video 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 Prime Video.

## **9. Cancelación de la suscripción**

- (a)** 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 Prime Video, 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.
- (b)** La cancelación puede realizarse desde App mi Claro, no es posible cancelar desde el sitio de Prime Video.
- (c)** El suscriptor acepta y reconoce que la cancelación del servicio Prime Video se realizará de manera inmediata. El usuario no podrá acceder más al servicio Prime Video. En el siguiente periodo de facturación se realizará el reembolso de créditos por periodos de facturación mensuales no utilizados.
- (d)** Si el usuario cancela su suscripción a Prime Video 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.
- (e)** Si el cliente cancela el servicio Claro Móvil Postpago, o Claro Hogar deberá contratar nuevamente el servicio Prime Video con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de Prime Video.

## 10. Responsabilidades

- (a) Prime Video 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) Amazon, Amazon Prime, Prime Video, Amazon Music y todos los logos relacionados, son marcas registradas de Amazon.com, Inc. o sus afiliados
- (c) Las promociones que incluyan servicios de Amazon no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
- (d) Prime Video es el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.
- (e) En caso requerir atención y/o presentar alguna aclaración y/o queja con relación al servicio Prime Video, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Amazon a través de su cuenta en el portal de [www.primevideo.com](http://www.primevideo.com) y/o a través de los canales dispuestos por Prime Video.
- (f) Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- (g) 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](http://www.claro.com.co)
- (h) Consulte términos y condiciones de la presentación del servicio streaming de Amazon en <https://www.primevideo.com/help?nodeId=202095490&view-type=content-only>

## 11. Tratamiento de datos Personales

- a) Con la suscripción en la plataforma: Prime video, 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) 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.