TÉRMINOS Y CONDICIONES

SERVICIO DE PAGO SUSCRIPCIÓN DE LOS CANALES PREMIUM A TRAVÉS DE LA FACTURA HOGAR

Vigencia: 1 al 30 de abril de 2025

1. CONDICIONES GENERALES

a) Aplica a nivel Nacional.
b) Todas las tarifas de los canales Premium tienen IVA incluido a excepción de Leticia y San Andrés, donde está excluido por regulación.
c) Aplica para clientes nuevos y actuales que adquieran los canales Premium como servicio nuevo.
d) Aplica para Residencial y Soho.
e) Aplica para estratos del 1 al 6.
f) Los usuarios que realicen congelaciones perderán el beneficio de la campaña.
g) Los usuarios que caen en mora perderán el beneficio de la campaña.
h) Es acumulable con otras campañas y/o descuentos diferentes del mismo servicio premium.
i) 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.
j) Los canales(s) adicional(es) serán asociados a todos los decodificadores instalados y/o los que el cliente indique.
k) Los servicios Premium no tienen cláusula de permanencia.
l) agreguemos que es solo para clientes hogar con televisión y que está el servicio sujeto a estudio de financiamiento y matriz de crédito.
m) Para cancelación de contrato de los canales con claro, claro podrá suspender y/o cancelar el servicio adicional.
n) La oferta de canales del paquete no es caracterizada.
o) Aplica para clientes hogar con Claro TV+ (con o sin decodificador), sujeto a estudio de financiamiento y aprobación de matriz de crédito.
p) 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.

2. TIPO DE SUSCRIPCIONES

I. Suscripción adicional al Servicio Hogar:

(a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio con cargo a su cuenta Claro 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.
(c) 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.
(d) 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.

3. RESTRICCIONES

a) 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.

b) No aplica para clientes que han solicitado inclusión en listas para no acceder a servicios adicionales.

c) 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.

4. ACTIVACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN

(a) 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/

5. COBRO DE LA SUSCRIPCIÓN

(a) La suscripción del o los canales(s) adicional(es) se cobra por adelantado.

(b) 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.

(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: canales de atención 6017500500 en Bogotá, 018003200200 a nivel nacional.

(d) 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.

6. FACTURACIÓN

(a) 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).

(b) 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.

(c) 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)

(d) 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.

(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 o los canales(s) adicional(es), 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 cuenta hogar entre en algún estado de mora en los pagos de la factura.
(b) El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura, o los servicios contratados podrán ser suspendidos.
(c) 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.

8. REACTIVACIÓN DEL SERVICIO

(a) Si se normaliza el pago de la facturación el servicio del o los canales(s) adicional(es) 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.

9. CANCELACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN

(a) 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.
(b) La cancelación no es posible cancelar desde el sitio del o los canales(s) adicional(es).
(c) 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.
(d) 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).

10. RESPONSABILIDADES

(a) 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.
(b) 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.
(c) Los canales(s) adicional(es) son los únicos responsables del servicio de suscripción.

(d) 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

(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 www.claro.com.co

(g) Consulte términos y condiciones de la prestación de los servicios de los canales(s) adicional(es) en las páginas de cada uno de ellos.

11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

(a) 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 bajo 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.