

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

✓ **Oferta válida del 01 de mayo al 31 de mayo de 2026**

Claro Colombia ofrece a sus clientes la posibilidad de adquirir planes postpago con suscripción a Apps de Video (plataforma de streaming). Con esta oferta, los usuarios pueden disfrutar de una amplia selección de contenido, desde series hasta películas, todo incorporado en el valor del plan postpago. La suscripción se refleja directamente en la factura móvil postpago, brindando mayor comodidad y facilidad de gestión. El servicio estará disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Postpago activado y/o un servicio de Claro Hogar

¡Vive la experiencia de entretenimiento que Claro tiene para ti!

➤ **Toda la oferta postpago relacionada en este documento:**

**Desde la activación del plan y durante el siguiente mes, se tendrá activo a través de Claro Video contenido de:**

- **UNIVERSAL+ Y ATRESPLAYER.**
- **El contenido disponible en Claro Video está sujeto a cambios y no es caracterizado, (puede variar en cualquier momento).**

**Condiciones generales de los planes postpago relacionados en este documento:**

1. El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Imptoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
2. La oferta aplica para personas naturales.
3. La oferta aplica para línea nueva, migraciones, portaciones, reposiciones, cesiones de contrato y Cambios de plan. Excepto los planes con Netflix que aplican para proceso de PORTABILIDAD (donde claramente se estipula).
4. La oferta incluye 12 meses de suscripción a Claro Video sin costo. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones. El contenido disponible en Claro Video está sujeto a cambios y no es caracterizado, (puede variar en cualquier momento).
5. Desde la activación del plan y durante el siguiente mes se tendrá activo a través de Claro Video contenido de UNIVERSAL+ Y ATRESPLAYER.
6. Los planes descritos en este documento, según las aplicaciones incluidas (Instagram, Facebook, X y/o chat de WhatsApp), consumen datos del plan contratado. Una vez el usuario agote la capacidad de navegación del plan, podrá continuar accediendo a las funcionalidades básicas de estas redes sociales, conforme a las condiciones establecidas (ver detalles más adelante).

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

---

7. Con esta oferta Postpago – Apps de Video Incluidas que se adquiriera en canales presenciales, el usuario deberá cancelar únicamente el valor correspondiente al servicio de voz y datos, de acuerdo con lo indicado en sistema al momento de generar la tirilla de pago para cada plan. El valor correspondiente a la Apps de Video (plataforma de streaming) o cualquier otro adicional, NO debe ser recaudado, ya que este monto será cobrado directamente en la factura del cliente.
  8. Los planes mencionados en este documento permiten compartir datos con otros dispositivos cercanos al equipo móvil que utiliza la línea, según el plan contratado. La cantidad de gigas disponibles para compartir depende del plan adquirido. Los datos compartidos corresponden a los datos del plan antes de aplicar el beneficio Todo Claro.
  9. La velocidad que pueda obtener en el plan o paquete de datos depende del tipo de red disponible (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE, 5G) en el lugar desde el cual se conecte el usuario, de las condiciones geográficas desde donde se accede y del dispositivo móvil que utilice. Para obtener la velocidad de la red 4G LTE, el usuario deberá contar con un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz con la versión de Software LTE habilitada, una SIM Card 4G LTE (USIM) y estar en zona de cobertura 4G-LTE. Para obtener la velocidad de la red 5G, debes estar en la zona de cobertura de la red 5G Claro y contar con un equipo móvil 5G, más información de la red 5G consulta <https://www.claro.com.co/5g/>. En zonas sin cobertura 4G y/o5G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.
  10. Más información de condiciones generales del plan voz y datos consultar: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/>
  11. En caso de recibir una promoción de descuento en el cargo fijo mensual, el beneficio de “Más Datos por ser Todo Claro” se entregará al mes siguiente de finalizada la promoción de descuento (cuando aplique), siempre que el cliente mantenga la condición de ser Todo Claro. Más información de condiciones generales del beneficio Todo Claro, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro <https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>
  12. El proveedor del servicio es Comcel S.A
- De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, tal como fines comerciales, uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.
  - ADVERTENCIA: Sin que esto implique una exención de responsabilidad por parte de COMCEL, se advierte que el uso que haga el usuario de las aplicaciones es derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. Se advierte que las aplicaciones pueden presentar fallas e interrupciones propias de la aplicación y que no tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por Comcel.

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

A continuación, se presentan las diferentes ofertas postpago que incluyen suscripción a Apps de Video (plataformas de streaming), disponibles para que los usuarios las adquieran.

### 1. OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A WIN PLAY:

El servicio Win play es la plataforma Streaming, en la que puedes disfrutar de la señal en vivo de los canales Win Sports y Win+ Futbol desde tu computador, tableta o smartphone. Solo se debe tener la suscripción activa y tener una conexión a Internet.



| TMCODE | Nombre del plan           | Cargo fijo mensual sin impuestos | Cargo fijo mensual con impuestos | Incluye OTT de:     | Total plan postpago bundle con adicional | Datos del plan | Datos para compartir con dispositivos cercanos. | Minutos a nivel Nacional | Mensajes de texto a nivel Nacional | Minutos limitados marcando por el 00444 a: USA, Canadá, México Puerto Rico | Aplicaciones que podrá seguir usando terminada la capacidad de datos del plan | Más beneficios sin pagar más   | Tipo de Plan |
|--------|---------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------|--|----------------|---|--------------------------|------------------------------------|--|---|--|--------------|
| 35086  | Conectados Win 25.2 V 6.1 | \$ 36.829                        | \$ 43.900                        | Win Play (\$17.000) | \$ 60.900                                | 55GB           | 55GB  | ilimitados               | ilimitados                         | No Incluye   | Facebook App, X WhatsApp  | Claro video, Claro música gratis, Claro Drive con 100 GB Claro Club. | Bundle       |

#### ✓ Aquí podrás ver el siguiente contenido:

- Fútbol Profesional Colombiano (Liga, Copa y Torneo), Liga Femenina de Fútbol, Campeonatos de Tenis, Natación, atletismo, automovilismo, entre otros.
- Programas de entrevistas, noticias, análisis, entre otros, conducidos por los mejores periodistas deportivos.
- Más de 4.000 videos bajo demanda (VOD) de partidos y programas de la librería de históricos
- El Suscriptor vera el contenido disponible en el Portal **solamente en un (1) dispositivo a la vez.**

#### ✓ Características generales de la suscripción:

- Los valores indicados incluyen IVA
- La tarifa de la suscripción a Win playes definida por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Pospago.
- El valor de la suscripción a Win play no incluye el uso de datos móviles.
- El servicio Streaming de Win play es prestado por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4, Esta oferta es definida por el programador Win Sports S.A.S. y estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2026.
- 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.
- Si el usuario ya tiene una cuenta de Win play 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.

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

---

- g. El servicio Win play 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.
- h. Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Win play ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.
- i. El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Win Play a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- j. 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/canales-premium/win-sports-mas>
- k. El precio de Win play es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://winplay.co/>
- l. Los valores indicados incluyen IVA.
- m. El servicio es comercializado por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4
- n. Los servicios prestados por Claro serán el de contratación y pago de la suscripción a Win play por medio de la factura de los servicios CLARO Móvil.

### ✓ **Restricciones:**

- a. No disponible para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con plan Power o plan Prepago.
- b. El servicio no está 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 a Claro.
- c. El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Win play a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- d. No aplica para planes de voz solos, 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.

### ✓ **Activación de la suscripción**

- a. El usuario después de realizar la contratación puede ingresar a <https://winplay.co/login> con las credenciales (correo electrónico y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- b. Si el cliente no recuerda la contraseña de app Mi claro, debe ir a olvide mi contraseña y reestablecerla, luego de reestablecerla, puede ingresar a <https://winplay.co/login> con las credenciales (correo electrónico y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- c. Para utilizar el servicio de pago de Win play a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago Claro contratado, activo y al día en pagos.
- d. El servicio de Win play 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.
- e. La prestación del servicio de pago de Win play a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

---

### ✓ **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 Win play 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 Win play 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 un Postpago Claro activa y estar al día en pago de los servicios contratados.

### ✓ **Terminación/ Suspensión del servicio:**

- a. Si el cliente entra en mora Claro está facultado para suspender o cancelar el servicio de acuerdo con “La política de cartera” además de todos los servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura hogar o móvil.
- b. Claro se reserva el derecho de cancelar o suspender el cobro del servicio de Win play en la factura cuando la cliente presente mora en su pago. Asimismo, podrá rechazar futuras solicitudes de activación de este servicio.

### ✓ **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 Win play será automáticamente reactivado.
- b. Si el servicio fue cancelado y el cliente desea continuar disfrutando del mismo, deberá realizar nuevamente el flujo de contratación y autenticación del servicio con las credenciales de app Mi Claro (Correo electrónico y contraseña).

### ✓ **Cancelación de la suscripción:**

- a. Si el cliente no desea contar con Win Play, deberá cambiarse a un plan vigente que no incluya este servicio.

### ✓ **Responsabilidades:**

- a. Win Play 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 Win play no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
- c. Win Play es el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

---

- d. En caso requerir atención y/o presentar alguna aclaración y/o queja con relación al servicio Win play, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Win play a través de su cuenta en el portal <https://winplay.co> a través de los canales dispuestos por Win play.
- 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](http://www.claro.com.co)
- g. Consulte términos y condiciones de la presentación del servicio streaming de Win play en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/canales-premium/win-sports-mas>

✓ **Tratamiento de datos Personales:**

- a. Con la suscripción en la plataforma: Win play, 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.

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

### 2. OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A NETFLIX



- ✓ Netflix es un servicio de Streaming que les permite a sus suscriptores ver series, películas y documentales en los dispositivos conectados a internet en las condiciones del plan contratado. El servicio permite acceso al contenido de la plataforma.

### Los siguientes planes postpago se podrán usar para todos los procesos de venta:

| TMCODE | Nombre del plan              | Cargo fijo mensual sin impuestos | Cargo fijo mensual con impuestos | Incluye OTT de:             | Total plan postpago bundle con adicional | Datos del plan | Datos para compartir con dispositivos cercanos. | Minutos a nivel Nacional | Mensajes de texto a nivel Nacional | Minutos ilimitados marcando por el 00444 a: USA, Canadá, México Puerto Rico | Aplicaciones que podrá seguir usando terminada la capacidad de datos del plan | Más beneficios sin pagar más   | Tipo de Plan |
|--------|------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|--|----------------|---|--------------------------|------------------------------------|---|---|--|--------------|
| 28994  | Conectados Netflix 25 V 12.1 | \$ 82.917                        | \$ 99.000                        | Netflix Estándar (\$29.900) | \$ 128.900                               | Libre          | 60GB  | Ilimitados               | Ilimitados                         | Incluye   | No aplica   | Claro video, Claro música gratis, Claro Drive con 100 GB Claro Club. | Bunde        |
| 28976  | Conectados Netflix 25 V 10.1 | \$ 62.919                        | \$ 75.000                        | Netflix Estándar (\$29.900) | \$ 104.900                               | 180GB          | 20GB  | Ilimitados               | Ilimitados                         | Incluye   | Instagram, Facebook App, X WhatsApp   | Claro video, Claro música gratis, Claro Drive con 100 GB Claro Club. | Bunde        |
| 28968  | Conectados Netflix 25 V 8.1  | \$ 54.530                        | \$ 65.000                        | Netflix Básico (\$18.900)   | \$ 83.900                                | 140GB          | 15GB  | Ilimitados               | Ilimitados                         | Incluye   | Instagram, Facebook App, X WhatsApp   | Claro video, Claro música gratis, Claro Drive con 100 GB Claro Club. | Bunde        |
| 32080  | Conectados Netflix 25 V 6.1  | \$ 36.913                        | \$ 44.000                        | Netflix Básico (\$18.900)   | \$ 62.900                                | 60GB           | 60GB  | Ilimitados               | Ilimitados                         | Incluye   | Instagram, Facebook App, X WhatsApp   | Claro video, Claro música gratis, Claro Drive con 100 GB Claro Club. | Bunde        |

Los planes de la tabla anterior incluyen **5GB** adicionales para navegación exclusiva a las aplicaciones de Claro Video y Netflix. Estas **5GB** no permiten consultar sitios web de navegación diferentes a Netflix y Claro Video.

### Los siguientes planes postpago, aplican exclusivamente para proceso de PORTACIÓN:

| TMCODE | Nombre del plan             | Cargo fijo mensual sin impuestos | Cargo fijo mensual con impuestos | Incluye OTT de:             | Total plan postpago bundle con adicional | Datos del plan | Datos para compartir con dispositivos cercanos. | Minutos a nivel Nacional | Mensajes de texto a nivel Nacional | Minutos ilimitados marcando por el 00444 a: USA, Canadá, México Puerto Rico | Aplicaciones que podrá seguir usando terminada la capacidad de datos del plan | Más beneficios sin pagar más   | Tipo de Plan |
|--------|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|--|----------------|---|--------------------------|------------------------------------|---|---|--|--------------|
| 28939  | Conectados Netflix 25 V 8.2 | \$ 47.819                        | \$ 57.000                        | Netflix Estándar (\$29.900) | \$ 86.900                                | 105GB          | 15GB  | Ilimitados               | Ilimitados                         | Incluye   | Instagram, Facebook App, X WhatsApp   | Claro video, Claro música gratis, Claro Drive con 100 GB Claro Club. | Bunde        |
| 28938  | Conectados Netflix 25 V 7.2 | \$ 47.819                        | \$ 57.000                        | Netflix Básico (\$18.900)   | \$ 75.900                                | 100GB          | 15GB  | Ilimitados               | Ilimitados                         | Incluye   | Instagram, Facebook App, X WhatsApp   | Claro video, Claro música gratis, Claro Drive con 100 GB Claro Club. | Bunde        |

Los planes de la tabla anterior incluyen **10GB** adicionales para navegación exclusiva a las aplicaciones de Claro Video y Netflix. Estas **10GB** no permiten consultar sitios web de navegación diferentes a Netflix y Claro Video.

- ✓ Recuerda: Informar a tu cliente en el momento de la venta, la cantidad de pantallas según el plan contratado.
  - Plan Básico de Netflix = 1 pantalla.
  - Plan Estándar de Netflix = 2 pantallas.

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

### CONDICIONES DE NAVEGACIÓN A NETFLIX

- ✓ Esta suscripción incluida, solamente se encuentra en los planes relacionados en esta circular.
  - ✓ Aplica solo para usuarios que se activen o realicen cambio de su plan actual a uno de los planes relacionados en este documento.
  - ✓ Sí un usuario no desea continuar con un plan de suscripción incluida a Netflix, deberá cambiarse a alguno de oferta comercial vigente.
  - ✓ La tarifa de la suscripción la OTT definida por este proveedor, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Postpago y Claro Hogar.
  - ✓ Se aplican los Términos de uso de Netflix informados en [www.netflix.com/termsofuse](http://www.netflix.com/termsofuse)
- ✓ **Las siguientes son las funcionalidades incluidas en el beneficio, las cuales NO descuentan datos del plan:**

| APLICACIÓN | FUNCIONALIDADES  |
|------------|--|
| NETFLIX    | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Iniciar sesión.</li><li>✓ Interacción con película o series.</li><li>✓ Descargar películas o series en la aplicación.</li><li>✓ Seleccionar y editar usuario.</li><li>✓ Agregar recordatorio y recomendar a un amigo.</li><li>✓ Explorar y buscar programas y Películas.</li><li>✓ Seleccionar del menú: Películas, inicia, mi lista.</li><li>✓ Darle Play, adelantar o detener película, serie o trailers.</li><li>✓ Activar y desactivar subtítulos.</li></ul> |

- ✓ Las siguientes funcionalidades de NETFLIX, NO están incluidas en el beneficio y descuentan de los datos incluidos en el plan. En caso de no contar con unidades de datos disponibles, para poder acceder a ellas o hacer uso de las funcionalidades no incluidas, se puede comprar paquetes de datos con cargo a la factura.
1. El redireccionamiento a cualquier link o URL externa que sea abierto desde Netflix o si alguna funcionalidad dirige a una URL o App externa.
  2. Dar click a la opción de ayuda.
  3. Compartir Mensajes o Historias en aplicaciones no incluidas en el plan.
  4. Netflix Party.

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

- **Condiciones generales con Netflix incluido:**
  - a. La OTT ofrecida con Netflix Básico incluye 1 pantalla.
  - b. La OTT ofrecida con Netflix Estándar incluye 2 pantallas.
  - c. La OTT con Netflix Premium incluye 4 pantallas.
  - d. Todo cliente que inicie en el plan Básico de 1 pantalla puede hacer cambio hacia al plan Estándar de 2 pantallas o Premium de (4 pantallas).
  - e. Todo cliente que inicie en el plan Estándar de 2 pantallas puede hacer cambio al Premium de (4 pantallas) y regresar al Estándar. NO podrán pasar a la oferta con Plan de Netflix Básico 1 pantalla.
  - f. El cliente que nace en el plan Premium se debe mantener en todo momento con este el plan al valor respectivo a este plan. NO podrán pasar a oferta con Plan de Netflix Básico o Estándar.
  - g. Para activaciones Bundle (Ofertas con el servicio Incluido de Netflix) se debe tener presente:
  - h. **Importante:** En el caso de Netflix si el cliente ya tiene activa una cuenta no deberá realizar ningún proceso adicional ya que su servicio quedará actualizado a bundle de forma automática.
  - i. El correo solo sirve para una cuenta. Si el cliente ya tiene activo el correo con una cuenta de Netflix y desea activar otro servicio. Invítalo a crear o usar uno nuevo correo para que pueda realizar el proceso y disfrutar el servicio.
  - j. Al momento de la venta, el usuario debe indicar el correo electrónico de manera correcta; ya que es el medio por el cual podrá realizar el proceso de registro de la OTT de Netflix.
  - k. Se recomienda no usar correos con dominio corporativo, ya que las medidas de seguridad de estos dominios podrían bloquear el acceso al mensaje. Para evitar inconvenientes, se sugiere utilizar correos personales.
  - l. Si el servicio no se activa dentro de las 24 horas después de recibir el enlace, este perderá validez. Sin embargo, el cliente puede generar un nuevo enlace ingresando a la APP Mi Claro, en la sección Entretenimiento, opción Netflix. Allí, se le informará que su plan incluye el servicio de Netflix, deberá aceptar los términos y condiciones, validar su identidad y, posteriormente, recibirá un nuevo enlace en su correo para completar el proceso de registro.
  - m. El link de para la activación puede llegar a la carpeta de Spam o la carpeta llamada "todos".
  - n. Indicarle al cliente el nombre del plan que se le activará, para que lo seleccione de manera adecuada en el paso a paso de la activación y se evite un cobro diferente en la factura.
  - o. El servicio de Netflix es prestado por: Netflix Inc. NIT. 901.244.710-7.
  - p. Si el cliente requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de Netflix, deberá dirigirse a los canales de atención de Netflix. Si las fallas son de facturación el cliente deberá dirigirse a los canales de atención dispuestos por Claro.
  - q. El usuario en determinados equipos deberá contar la aplicación de Netflix. (La aplicación de Netflix está disponible en muchos Smart TV, consolas de juegos, reproductores multimedia y de Blu-ray. P, o accediendo al [www.netflix.com](http://www.netflix.com))
  - r. Solamente se incluirá el cobro y recaudo del servicio de Netflix en la factura de CLARO MÓVIL mientras el cliente tenga activo su servicio de Claro Móvil Postpago (abierto o mixto) y tenga activa la suscripción de los servicios de Claro.
  - s. Para utilizar el servicio de pago de NETFLIX a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago, activo y al día en pagos.
  - t. El servicio de Netflix no podrá ser suscrito de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago Claro que tenga contratado el usuario.
  - u. La prestación del servicio de pago de Netflix a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
  - v. Los servicios contratados bajo la modalidad de Netflix incluido no permiten desempaquetar el servicio de Claro del plan de Netflix.

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

---

- w. En los planes con Netflix incluido si el cliente cancela el servicio CLARO MÓVIL Postpago, se cancela igualmente el cobro del servicio de Netflix en la factura de Claro, el cual está asociado al plan contratado con los servicios de Claro móvil postpago u hogar.
- **Restricciones:**
    - a. Para proceder con la solicitud y activación del servicio en los términos expuestos, el servicio CLARO MÓVIL Postpago con el que cuenta el cliente, no debe obedecer a una cortesía de CLARO MÓVIL.
    - b. El servicio incluido no está disponible para líneas activas en planes diferentes a los relacionados en esta circular. En este caso podrá contratarse de forma independiente bajo la modalidad de Stand Alone.
    - c. El servicio no está disponible para líneas móviles que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago a Claro.
    - d. El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse al servicio de Netflix en [www.netflix.com](http://www.netflix.com) o en el APP de Netflix desde algún dispositivo.
    - e. Los planes en modalidad con Netflix incluido están ajustados a la oferta definida por Claro sobre la cual se incluye el servicio de Netflix junto con las características que definen cada una de las ofertas.
    - f. El cliente en la modalidad de los planes con Netflix incluido puede realizar un cambio hacia los planes superiores del plan contratado de Netflix y puede igualmente regresar nuevamente al plan inicialmente contratado. La diferencia del valor respectivo del plan inicialmente contratado se verá reflejado en el cobro de la factura.
  - **Contratación y cancelación del Servicio:**
    - a. Para realizar la activación de este servicio incluido de Netflix, el usuario deberá contar con un plan postpago de los relacionados en esta circular y estar al día en pagos.
    - b. El servicio de Netflix no podrá ser activado de forma independiente con una línea distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago que tenga contratado el usuario.
    - c. Para poder disfrutar de Netflix necesitarás activar el servicio siguiendo el proceso de activación [VIA EMAIL O TEXT MESSAGE] que recibirás a través de Claro o Netflix. Si no ha recibido ningún SMS o correo electrónico, puedes activar Netflix en tu paquete Claro ingresando a la aplicación Mi Claro, al hacer clic en el banner de Netflix, será redirigido al flujo de activación.
    - 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, y el usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual total incluido el plan postpago móvil más la suscripción de Netflix contratado.
    - e. Si asocias tu cuenta existente de Netflix a tu paquete/oferta de Claro con Netflix incluido la terminación del paquete/oferta con Claro que incluye Netflix no cancelará tu suscripción de Netflix y, una vez el paquete/oferta con Claro que incluye Netflix termine se dejará de cobrar a través de la factura de Claro, y Netflix pasará a cobrarte de forma automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que Netflix tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de Netflix, puedes visitar el apartado "Mi Cuenta" en la página web de Netflix. Los clientes nuevos en Netflix y nuevos en el paquete de Claro con su paquete cancelado, pueden continuar con Netflix, asociando otro método de pago.

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

---

- **Contratación:**

- a. En los planes de Claro con Netflix incluido, el usuario contratará uno de los planes con Netflix incluido a través de los canales de ventas que Claro tenga dispuestos para tal fin y bajo las condiciones y términos establecidos para acceder a dicha oferta. Los planes con Netflix incluido no se pueden contratar de manera directa desde los medios digitales de autogestión.
- b. La activación del servicio de Netflix está sujeta a la activación de los servicios de Claro previamente. Una vez activados los servicios de Claro con las características correspondientes a los planes con Netflix incluido el cliente recibirá un mail o un SMS el cual le permitirá al cliente terminar el registro en [www.netflix.com.co](http://www.netflix.com.co) y empezar a disfrutar del plan de Netflix contratado.
- c. Compartiremos tu correo electrónico y teléfono asociado al servicio incluido de Claro para que Netflix pueda prestar su servicio. Puedes ver la Política de Privacidad de Netflix en la página web de Netflix.

- **Cancelación:**

- a. Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura hogar o móvil.
- b. El plan de Netflix o las ofertas de Claro diferencial para los planes de Netflix no se podrá obtener de manera desagregada.

- **Suspensión:**

- a. El servicio será suspendido en el momento en que la cuenta entre en algún estado de mora en los pagos de la factura, por lo que se notificará a Netflix que el cliente está en estado suspendido y así no se le permitirá acceder al servicio. De este modo, si la línea postpago sobre la cual se carga la facturación del servicio de Netflix se encuentra suspendida, el cargo por el servicio será rechazado y si el cliente no actualiza su estado dentro de los 7 días siguientes, se cancelará el servicio adicional. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura o los servicios contratados podrán ser suspendidos.

- **Reactivación del servicio:**

- a. En los planes de Claro con Netflix incluido para reactivar el servicio de Netflix, el cliente tiene que pasar por el flujo de activación nuevamente, clicando en un link que recibirá desde Claro y Netflix por correo o SMS.

- **Responsabilidad:**

- a. Netflix es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento de este.
- b. Netflix es el único responsable del servicio de postventa vinculado con sus servicios y de los precios de los planes que ofrece, los cuales pueden estar sujetos a cambios de Netflix sin responsabilidad alguna por parte de COMCEL S.A.
- c. En caso de que el cliente requiera cualquier atención, ya sea referente a los servicios de Netflix como su funcionamiento o respecto del cobro realizado por ese proveedor, Claro escalará su reclamo a Netflix en calidad de responsable. Lo anterior sin perjuicio de que el cliente pueda ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Netflix a través de su cuenta en el portal de [Netflix.com](http://Netflix.com) y por los canales dispuestos por parte de Netflix.
- d. Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- e. El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación sin costo del servicio de Netflix ni de cualquier otro beneficio.

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

---

### Las siguientes son las funcionalidades de Claro video incluidas en el beneficio de las gigas exclusivas para navegación de Netflix y Claro video:

- f. Reproducir series o películas de las secciones: Películas, Series, Música, Deportes, Documentales, Latinoamérica, Karaoke, Kids que se encuentren dentro de la sección “Catálogo”.
- g. Reproducir series o películas por género: acción y aventura, anime y video juegos, biográficas, ciencia ficción, cine de oro, clásicas, comedias, deportes, documentales, drama, familiares, históricas, infantiles, latinoamericanas, música, románticas, terror y suspenso del catálogo.
- h. Reproducir contenido de las secciones de catálogo, alquiler y TV en vivo.
- i. Alquilar una película y reproducirla (el costo del alquiler no está incluido).
- j. Navegar por el catálogo de Tv en vivo: visualizar la Guía de Programación o bien reproducir un canal de las secciones: RED +, canales Claro, nacionales, deportes, infantiles, películas, series, cultural, variedades, música, noticias y actualidad y religiosos.
- k. Reproducción de canales incluidos dentro del servicio de claro video, consulta la oferta de canales incluidos en [www.clarovideo.com.co](http://www.clarovideo.com.co). La oferta de canales no es caracterizada.
- l. Para disfrutar todos los canales disponibles del servicio de televisión de la cuenta hogar, el usuario postpago deberá acceder a Claro video desde su celular con el número de su cuenta o con la cuenta del amigo o familiar que tenga los servicios en casa y con quien haya combinado su plan para ser Todo Claro. La oferta no es caracterizada.
- m. No aplica servicios adicionales
- n. No aplica para servicios soportados desde otras plataformas.
- o. No aplica para redireccionamientos a URLs, servicios o apps externas, descarga de la app y sus contenidos.
- p. Para los servicios fijos, la suscripción a Claro video está incluida sin costo adicional. La suscripción no incluye películas de alquiler, para disfrutar este contenido el usuario deberá asumir el costo de alquiler a la tarifa vigente, el cuál será cargado a su factura. Es necesario contar con conexión a internet y se recomienda que sea de al menos 3 megas de velocidad de descarga; si el cliente utiliza datos móviles, se desconectarán de la capacidad de navegación del plan. Se recomienda usar Wifi.
- q. **Si el Cliente es Todo Claro, siempre va a tener incluidas las funcionalidades de Claro video descritas en el cuadro anteriormente, que NO descontarán datos de su plan.**
- r. Los datos ilimitados deben ser utilizados única y exclusivamente por la línea y de ninguna manera podrán ser utilizados para comercialización.

### Tener en cuenta:

- a. La descarga de las aplicaciones Netflix o Claro Video realiza consumo de datos.
- b. Visualizar la bandeja de entrada realiza consumo de datos.
- c. Las funcionalidades de las Apps incluidas podrán variar en cualquier momento y sin previo aviso en eventos tales como, pero sin limitarse a actualizaciones de las Apps, cambio de sus funcionalidades, cambios tecnológicos e interacciones con otras Apps.

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

### 3. OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A DISNEY+ PREMIUM



- Pantallas de Disney+ Premium según el plan contratado = 4 pantallas.

| TMCODE | Nombre del plan            | Cargo fijo mensual sin impuestos | Cargo fijo mensual con impuestos | Incluye OTT de:           | Total plan postpago bundle con adicional | Datos del plan | Datos para compartir con dispositivos cercanos. | Minutos a nivel Nacional | Mensajes de texto a nivel Nacional | Minutos limitados marcando por el 00444 a: USA, Canadá, México Puerto Rico | Aplicaciones que podrá seguir usando limitada la capacidad de datos del plan | Más beneficios sin pagar más   | Tipo de Plan |
|--------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------|--|----------------|---|--------------------------|------------------------------------|--|--|--|--------------|
| 32108  | Conectados Disney 25 V 9.1 | \$ 36.913                        | \$ 44.000                        | Disney Premium (\$49.900) | \$ 93.900                                | 60GB           | 60GB  | ilimitados               | ilimitados                         | Incluye  | Instagram, Facebook App, X WhatsApp  | Claro video, Claro música gratis, Claro Drive con 100 GB Claro Club. | Bundle       |

- **Características generales de la suscripción:**

- El servicio Disney+ Premium** es un servicio de video Streaming a través de Internet que ofrece contenidos audiovisuales como series y películas, el cual se puede disfrutar hasta en cuatro (4) pantallas disponibles en simultáneo. Además, tienes 7 perfiles personalizables hasta en 10 dispositivos Con descarga de contenido. Además, el servicio **Disney+ Premium** permite ver todo el contenido de ESPN, como eventos en vivo de las ligas más importantes y shows deportivos; Adicionalmente la calidad del video es UHD / HDR que junto con la calidad de audio que es Atmos permiten que la tener claridad y profundidad sin precedentes.
- Las siguientes condiciones aplican para la suscripción adicional al plan Postpago.
- El valor de la suscripción a Disney+ Plan (Premium), no incluye el uso de datos móviles.
- 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.
- Para realizar la activación de este servicio incluido de Disney+, el usuario deberá contar con un plan postpago de los relacionados en esta circular y estar al día en pagos.
- Si el usuario ya tiene una cuenta de Disney+ Plan (Premium) activa con otro medio de pago y desea cambiar al medio de pago Claro, deberá dar de baja su medio de pago anterior antes de iniciar el proceso de contratación en Claro. Esto es total responsabilidad del usuario, Claro no se hace responsable por cualquier cobro adicional, duplicado o adicional que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
- El servicio Disney+ Plan (Premium) es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles o en un establecimiento o área comercial o abierto al público.
- Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Disney+ Disney+ Plan (Estándar con Anuncios, Estándar, o Premium) ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago Claro.

## TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

---

- **Cobro de la suscripción:**

- a. La suscripción al servicio Disney+, Disney+ Plan (Estándar con Anuncios, Estándar, o Premium) se cobra por adelantado.
- b. 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: [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co), APP mi Claro.
- c. El costo de la suscripción se cobra con cargo a la factura de consumo cada 30 días de forma recurrente. Los 30 días inician a partir del día en que se contrata la suscripción por lo que es posible que ocurran 2 cargos en la primera factura por corte de facturación de la línea postpago o cuenta hogar.
- d. Al contratar el servicio Disney+, Disney+ Plan (Estándar con Anuncios, Estándar, o Premium) con cargo a su número Claro, Usted (el usuario), autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de Disney+, Disney+ Plan (Estándar con Anuncios, Estándar, o Premium)
- e. El precio del servicio Disney+, Disney+ Plan (Estándar con Anuncios, Estándar, o Premium) es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en [www.DisneyPlus.com](http://www.DisneyPlus.com).
- f. Disney+ Plan (Estándar con Anuncios, Estándar, o Premium) es responsable de la prestación satisfactoria del servicio que ofrece, así como, de los contenidos puestos a disposición a través de sus plataformas en Internet o aplicaciones móviles. Claro es responsable de la facturación y cancelación a través de Claro.
- g. 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.
- h. Para más información de condiciones y restricciones de la suscripción a Disney+ Plan (Estándar con Anuncios, Estándar, o Premium) a través de la factura de Claro, podrá consultar: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/claro-tv/>

- **Registro en paquete bundle incluido:**

- a. Al estar la OT cerrada o línea activa llegará al correo electrónico registrado en el CRM, el link con la bienvenida para el registro al servicio de Streaming, el cliente deberá dar click al link que lo redirigirá a iniciar el proceso de registro.
- b. Cuando ingreses a la App **Mi Claro**, ingresa a Entretenimiento o en la lupa busca **Disney+**, Verás que el servicio aparece como **activo e incluido en tu tarifa**. Solo debes validar tu identidad y, automáticamente, serás dirigido a la página de Disney+ para completar tu registro y empezar a disfrutar de tu suscripción

# TERMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN A APPS DE VIDEO

