TERMINOS Y CONDICIONES
SUSCRIPCIÓN WIN PLAYADICIONAL AL PLAN POSTPAGO O CUENTA HOGAR

CONDICIONES GENERALES WIN PLAY

Win Play es un servicio de streaming que les permite a sus suscriptores ver contenido deportivo en vivo y on demand en dispositivos conectados a internet, según las condiciones del plan contratado. El servicio ofrece acceso a la programación de Win Sports, incluyendo transmisiones exclusivas de la Liga BetPlay, torneos nacionales y otros eventos deportivos.

Vigencia 1 al 30 abril 2025

1. **Condiciones Generales**
   - **(a)** Los valores indicados incluyen IVA
   - **(b)** La tarifa de la suscripción a Win Play es 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 y Claro Hogar.
   - **(c)** El valor de la suscripción a Win Play no incluye el uso de datos móviles.
   - **(d)** El servicio Streaming de Win Play es prestado por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4
   - **(e)** 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.
   - **(f)** 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.
   - **(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 Playa través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
   - **(j)** El servicio de pago en la factura podrá suspenderse con 15 días de anticipación, previamente informado al Cliente.
   - **(k)** 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
   - **(l)** Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de Win Play con cargo a la factura Claro Móvil y con cargo a la factura de CLARO HOGAR. Estará disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Pospago activado y/o un servicio de Claro Hogar.
   - **(m)** El precio de Win Play es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en https://winplay.co/
   - **(n)** Los valores indicados incluyen IVA.
   - **(o)** El servicio es comercializado por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4
   - **(p)** 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 y/o Hogar.

2. Características de la suscripción:

El servicio Win Play Es la plataforma de emisión de videos en línea (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.
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 Web **solamente en un (1) dispositivo a la vez**.

3. Suscripción adicional al plan postpago:

(a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar Win Play con cargo a tu línea Postpago Claro.
(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 Win Play será también cancelado al término del último periodo pagado.

4. Suscripción adicional al Servicio Hogar:

(a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar Win Play 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 del segmento corporativo/empresarial o usuarios con plan Power o plan Prepago.
(b) No disponible para Clientes hogar que cuenten solo con servicios de televisión o telefonía.
(c) 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.
(d) 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.
(e) 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.

6. Activación de la suscripción

a) La contratación del servicio Win play se podrá realizar a través de nuestros canales asistidos (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemercadeo TMK), y canal de autogestión Mi Claro App y siguiendo las condiciones de venta.

b) El usuario después de realizar la contratación en el canal asistido O canal de autogestión Mi Claro App puede ingresar a https://winplay.co/login 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, telemercadeo TMK) puede ingresar a https://winplay.co/login con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.

d) Se incluirá el cobro del servicio de Win Play 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 del servicio.

e) Para utilizar el servicio de pago de Win Play a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago u cuenta Hogar Claro contratado, activo y al día en pagos.

f) 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 u Hogar que tenga contratado el usuario con Claro.

g) 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.

7. Cobro de la suscripción

(a) La suscripción al servicio Win Play 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

(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 Win Play 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 Win Play

(e) El precio del servicio Win Play es determinado por el tercero que presta el servicio.

(f) Win Playes 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.

8. 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 manera mensual y anticipada el servicio adicional mensual de Win Play

(b) El usuario podrá cancelar el servicio de Win Play 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 Win Play en la factura de Claro Móvil o Claro Hogar mientras el usuario tenga activo su servicio contratado con Claro S.A, y tenga activa la suscripción al servicio adicional.

(d) 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.

(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 Win Play 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 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 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 una cuenta Hogar/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. 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. 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 Win play.

11. Cancelación de la suscripción

a. La suscripción podrá ser cancelada en el momento que el usuario lo desee por nuestros canales de atención asistidos, la cancelación debe hacerse antes de la fecha de renovación de la suscripción y se aplicará a la fecha de corte. 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 no es posible cancelar desde el sitio de Win play.
c. El suscriptor acepta y reconoce que la cancelación del servicio Win Play se realizará de a la fecha de corte. El usuario no podrá acceder más al servicio Win play. En el siguiente periodo de facturación se realizará el reembolso de créditos por periodos de facturación mensuales no utilizados.
d. Si el cliente cancela el servicio Claro Móvil Postpago, o Claro Hogar deberá contratar nuevamente el servicio Win Play con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de Win play.

12. Responsabilidades

a. Win Playes 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 Playes 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 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
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

13. Tratamiento de datos Personales

h. 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.
i. (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.