TÉRMINOS Y CONDICIONES

CAMPAÑA HBO CANALES PREMIUM O HBOMAX PLATAFORMA DE STREAMING 50% DE DESCUENTO POR DOCE MESES

Vigencia: 12 de noviembre 2026 al 30 de noviembre 2026

1. Condiciones Generales

a) Aplica a nivel nacional.

b) Aplica únicamente para clientes del segmento **Hogar** (Residencial y Soho) que adquieran como servicio nuevo el canal premium HBO o la plataforma de streaming Max del 12 de noviembre 2026 al 30 de noviembre 2026 y que **no tengan incluido HBOMax dentro de su oferta actual**.

c) El cliente recibirá un **50% de descuento sobre el valor vigente del servicio durante seis (12) meses**. A partir del mes trece (13), el servicio se facturará al precio pleno vigente definido por el prestador del servicio (actualmente $29.900 o la tarifa que se encuentre vigente al momento de la facturación).

d) La contratación del servicio HBO o HBOMax se podrá realizar **únicamente a través de canales asistidos**:

- Centros de Atención y Ventas (CAV)
- Puntos de Venta Autorizados (PDV)
- Telemercadeo (TMK)
- Servicio al cliente (SAC)

No aplica para autogestión en canales digitales.

e) No aplica para clientes cuya oferta actual ya incluya HBO - HBOMax dentro del paquete contratado.

f) Los usuarios que realicen congelación del servicio perderán el beneficio de la campaña.

g) Los usuarios que incurran en mora perderán el beneficio de la campaña.

h) Aplica para red Bidireccional en el segmento Hogar (Residencial y Soho) en tecnologías HFC y FTTH. Aplica para DTH sujeto a disponibilidad de señales.

i) El paquete HBO (Canal premium) será asociado a todos los decodificadores instalados y/o a los que el cliente indique.

j) El cliente que contrate el canal premium HBO tendrá acceso a la plataforma de streaming HBOMax utilizando sus credenciales de Mi Claro (correo electrónico y contraseña).

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

k) Los servicios Premium no cuentan con cláusula de permanencia.

l) Los valores indicados incluyen IVA, excepto en Leticia y San Andrés, donde aplica exclusión por regulación vigente.

m) El servicio HBO o HBOMax es comercializado por Warner Bros. Discovery a través de su división de entretenimiento.

n) El precio de HBO o HBOMax es determinado por el tercero prestador del servicio y podrá ser modificado conforme a sus políticas comerciales.

o) El valor de la suscripción no incluye el consumo de datos móviles.

p) Claro presta el servicio de contratación y recaudo de la suscripción, la cual será cobrada a través de la factura del servicio Hogar.

q) La descarga y reproducción de contenidos usando datos móviles descontará de los MB incluidos en el plan o generará cobro bajo demanda según corresponda.

r) Para acceder a Max, el cliente debe contar con conexión a Internet y un dispositivo compatible para ingresar a través de la página web o aplicación oficial.

s) Si el usuario tiene una cuenta activa de HBO o Max con otro medio de pago y desea cambiar a facturación con Claro, deberá cancelar previamente su medio de pago anterior y esperar la finalización del ciclo de facturación antes de contratar con Claro. Claro no se hace responsable por cobros adicionales o duplicados derivados del incumplimiento de esta condición.

t) El servicio es para uso personal y no podrá ser utilizado con fines comerciales o en establecimientos abiertos al público.

u) Tarjetas regalo, códigos promocionales u otros descuentos otorgados directamente por el prestador del servicio no aplican cuando el medio de pago sea facturación Claro.

v) El servicio podrá ser retirado de la factura con previo aviso al cliente con mínimo quince (15) días calendario de anticipación.

1. **Suscripción adicional al Servicio Hogar:**
   - **(a)** Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de HBO o HBOMAX 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.

2. Activación de la suscripción HBOMax

(a) La contratación del servicio HBO o HBOMAX HBOMax se podrá realizar a través de nuestros canales asistidos (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemercadeo 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.HBOMax.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 la contratación en el canal asistido (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemercadeo TMK) puede ingresar a https://www.HBOMax.com/co/es con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.

3. Cobro de la suscripción

a) La suscripción al servicio HBO o HBOMAX se cargara a su factura hogar.

b) Al contratar el servicio de HBOMax con su cuenta hogar y completar la contratación en el canal asistido puede registrarse en https://www.HBOMax.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 HBOMax.

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 cuenta de hogar, 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.

4. Facturación

a) El usuario con un plan 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 HBOMax.

b) El usuario podrá cancelar el servicio de HBO o HBOMAX 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 HBO o HBOMAX 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 HBO o HBOMAX.

d) La activación de este servicio adicional 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 servicio de HBO o HBOMAX, el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

5. 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. De este modo, si la cuenta hogar sobre la cual se carga la facturación del servicio de HBO o HBOMAX 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 HBO o HBOMAX 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 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.

6. 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 HBO o HBOMAX 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 HBO o HBOMAX.

7. 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 desde su cuenta hogar, deberá contratar nuevamente el servicio HBO o HBOMAX con otro medio de pago, para lo cual

deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de HBO o HBOMAX.

8. Responsabilidades

(a) HBO o HBOMAX 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 HBO o HBOMAX no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.

(c) HBO o HBOMAX 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 HBO o HBOMAX, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de HBOMax a través de su cuenta en el portal de https://www. HBOMax.com/co/es y/o a través de los canales dispuestos por HBO o HBOMAX.

(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 HBOMax en https://www.hboHBOMax.com/terms-of-use/es-us

9. Tratamiento de datos Personales

(a) Con la suscripción en la plataforma: HBOMax, 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.