

Condiciones Generales del Servicio de Televisión Satelital en modalidad Prepago de Claro

1. Para acceder al servicio de Televisión Satelital Prepago de Claro, el usuario debe comprar un Kit de Televisión Satelital Prepago de Claro disponible para la venta en los canales autorizados por Telmex Colombia S.A. (en adelante Claro) o en los Centros de Atención y Venta (CAVS) de Claro.
2. Claro entrega a título de compraventa para que pase a ser propiedad exclusiva del usuario un Kit de Televisión Satelital Prepago de Claro.
3. El Kit de Televisión Satelital Prepago de Claro podrá incluir decodificadores nuevos o remanufacturados, para lo cual Claro podrá definir tarifas diferentes para los Kits con equipos nuevos o los remanufacturados, las cuales serán publicadas en la página www.claro.com.co
4. Condiciones de entrega: Una vez adquirido el Kit se agenda la entrega o instalación de los mismos dentro de los cinco (5) días siguientes a la compra, o en la fecha acordada con el usuario. Salvo fuerza mayor, caso fortuito o aquellos casos que impidan la instalación por parte del usuario.
5. Condiciones de instalación: La instalación de los equipos podrá realizarse directamente por el usuario o a través de los aliados o distribuidores autorizados por Claro. La instalación realizada a través de aliados o distribuidores de Claro tiene un costo adicional, que deberá ser cancelado por el usuario en efectivo al momento de la instalación. Las tarifas de instalación vigentes se encuentran publicadas en la página www.claro.com.co. En caso de que el cliente seleccione la opción de auto instalación, Claro entregará un manual de instalación con el paso a paso para instalar correctamente los equipos. Si el usuario realiza la instalación de los equipos, deberá informar a Claro para que realice el aprovisionamiento y activación del servicio a través de la línea 7500 500 en Bogotá ó a línea nacional gratuita 018003200200. En caso que Claro deba enviar un técnico y se identifique que la activación del servicio no se puede realizar por razones atribuibles a la instalación realizada por el usuario, el cliente deberá cancelar al técnico el valor definido para la instalación, el cual se encuentra publicado en la página web www.claro.com.co. La instalación del servicio de Televisión Satelital Prepago de Claro a través de aliados o Distribuidores autorizados por Claro tiene una garantía de noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha de instalación.
6. Paquetes de Televisión Satelital Prepago de Claro para uso del servicio. Por cada Kit de Televisión Satelital Prepago de Claro el usuario recibe un número de ID Kit como número único de identificación del servicio de Televisión Satelital Prepago de Claro, que le permitirá realizar la compra de paquetes y acceder al servicio de Televisión Satelital Prepago de Claro. El servicio de Televisión Satelital Prepago de Claro incluye un (1) paquete de bienvenida con vigencia de quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha de instalación del servicio. Para continuar haciendo uso del servicio, el usuario deberá adquirir uno de los paquetes disponibles proporcionando su número de ID Kit, el cual se entregará en la venta, instalación o activación del servicio. Los puntos disponibles para realizar la compra se pueden consultar en la página web www.claro.com.co. La activación del paquete adquirido se realizará dentro de los sesenta (60) minutos siguientes a la compra. El usuario recibirá un mensaje de texto a su número celular registrado una vez sea activado el paquete adquirido, cuando éste se encuentre próximo a vencer y cuando finalice su vigencia.
7. Oferta de Canales. La oferta de canales no es caracterizada, la parrilla de canales disponible para consulta en la página web es descriptiva y podrá ser modificada por Claro en cualquier momento. La parrilla actualizada estará publicada en la página www.claro.com.co.

8. No habrá facturación del servicio, ya que su uso se activa por la compra de paquetes de Televisión Satelital Prepago de Claro.
9. El servicio de Televisión Satelital Prepago de Claro estará disponible en las poblaciones con cobertura para este servicio, las cuales se encuentran publicadas en la página www.claro.com.co. La cobertura de las poblaciones incluye la zona Urbana y las zonas rurales con tiempo de desplazamiento menor o igual a una (1) hora desde la zona urbana. Al momento de la compra se validará la cobertura de acuerdo con la información que suministre el cliente. En caso de que dicha instalación o el mantenimiento este fuera de dicha zona de cobertura, el usuario podrá realizar la devolución de los equipos en el punto de venta o canal autorizado por Claro en donde adquirió el Kit, para lo cual deberá presentar la factura de compra y el motivo por el cual no se pudo realizar la instalación del servicio. Una vez validada la información, Claro o el canal comercial de Claro reintegrará al usuario el dinero cancelado por concepto del Kit de Televisión Satelital Prepago de Claro. En el caso en que los equipos hayan sido entregados en el domicilio del usuario, Claro recogerá los equipos en el domicilio del usuario.
10. En el caso de que no sea posible realizar la instalación del servicio por razones atribuibles a Claro, Claro recogerá los equipos en el domicilio del usuario y procederá a la devolución del dinero en el punto de venta en donde adquirió el Kit.
11. Si el cliente no compra paquetes en un periodo de 6 meses se procederá a la desactivación del servicio. Para reactivar el servicio el cliente debe llamar a la línea de atención al cliente de Claro. Para disfrutar el servicio nuevamente el cliente deberá adquirir un paquete de Televisión Satelital Prepago de Claro luego de la reactivación.
12. Si el usuario desea trasladar el lugar de la prestación del servicio deberá informar a Claro, para verificar la viabilidad del traslado de acuerdo con las zonas de cobertura disponibles. Si el usuario solicita que el traslado e instalación se realice a través del personal autorizado por Claro, este servicio tendrá un costo adicional. Cuando el usuario cambie de domicilio y por razones técnicas Claro no pueda seguir prestándole el servicio contratado, se dará la terminación con justa causa del contrato.
13. El usuario no podrá modificar las conexiones del servicio de Televisión Satelital Prepago de Claro realizadas por Claro, ni retransmitir la señal, tampoco podrá hacer uso de los equipos para actividades diferentes a la recepción de la señal de Televisión Satelital Prepago de Claro. Si el usuario incumple lo aquí estipulado, Claro dará por terminado el ofrecimiento del servicio. El cliente será responsable por los perjuicios sufridos o cause por el uso indebido de la señal y/o los equipos.
14. PQR: El usuario de los servicios tiene derecho a presentar ante Claro peticiones, quejas y recursos (en adelante "PQR") relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como respecto de la atención y trámite de las mismas. Las PQR no requieren presentación personal y si se realizan a través de mandatario no se requiere que este sea abogado titulado. Para el efecto se deberá informar el nombre completo del solicitante, su identificación, la dirección que tiene registrada en Claro, el objeto de la actuación, las razones en las que se apoya y la relación de documentos que se acompañan. Señor SUSCRIPTOR para la atención y recepción de consultas y PQR usted puede consultar en nuestra página web www.claro.com.co la dirección y horarios de las oficinas a nivel nacional en donde usted puede realizar estas actividades. De igual forma, usted puede realizar cualquiera de estos trámites a través de nuestra línea nacional 018003200200; en Bogotá en el fax 6164082, en la línea 7500500 en Bogotá, en la página www.claro.com.co o en redes sociales: en Facebook en <https://www.facebook.com/Clarocol> o en de Twitter en @claroteayuda. Claro dará respuesta a las PQR dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
15. Compensación por interrupción del servicio. En caso de que se llegare a probar fallas técnicas imputables a Claro que no permitan al suscriptor acceso al servicio y que

supere dieciséis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas Claro compensará con un (1) día de servicio. Cuando el usuario a través de una PQR (petición, queja o reclamo) comunique la inconformidad por fallas en la prestación del servicio, se deberán verificar los soportes (llamadas de servicio, Órdenes de Trabajo, OT, etc.) y se procede a compensación si aplica, para lo cual se extiende la vigencia por el número de días que corresponda.

16. Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos el inicio de la interrupción del servicio, este se contará a partir del recibo de la respectiva PQR (petición, queja o reclamo) por parte del usuario, a través de cualquier medio de atención.
17. Claro se compromete a cumplir con las condiciones de calidad definidas por la ANTV las cuales pueden ser consultadas en la página www.claro.com.co/indicadoresdecalidad.
18. Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

Garantía de los Equipos:

19. Los decodificadores del servicio de Televisión Satelital Prepago de Claro podrán ser nuevos o re manufacturados dependiendo de la disponibilidad. En caso de equipos nuevos aplica una garantía de doce (12) meses desde la fecha de entrega de los equipos, en equipos re manufacturados aplica una garantía de tres (3) meses a partir de la fecha de instalación. Los demás equipos del Kit de Televisión Satelital Prepago de Claro como SmartCard, control remoto y la antena con su LNB, tienen una garantía de tres (3) meses a partir de la instalación.
20. Para hacer efectiva la garantía de los equipos, el usuario debe agendar una cita en la línea de atención al cliente con el servicio técnico autorizado por Claro. Un técnico de Claro se desplazará al domicilio del usuario y emitirá el concepto técnico. El reemplazo de los equipos defectuosos se realizará durante el periodo de la garantía. La visita realizada por el técnico de Claro no tiene costo. En caso de que los equipos del usuario se encuentren con garantía vigente y algunos de los equipos se tengan que cambiar, el cambio se realizará durante la visita y este cambio no será cobrado. Los equipos que sean entregados como garantía en reemplazo de los equipos defectuosos podrán ser nuevos o cuando aplique o remanufacturados o de una referencia diferente que cumpla con idénticas características técnicas a las de los equipos adquiridos inicialmente.
21. Si el concepto técnico por parte de Claro concluye que se requiere el reemplazo de los equipos defectuosos y el equipo se encuentra fuera del periodo de garantía, el usuario deberá adquirir el equipo para su reemplazo con las tarifas indicadas en www.claro.com.co.
22. La garantía no cubre daños causadas por el usuario, o cuando los equipos sean alterados de alguna forma, bien sea físicamente o en su programación, cuando los equipos no tengan los sellos de garantía intactos, cuando los equipos no tengan las etiquetas distintivas o presenten unas etiquetas que no son las originales, cuando se produzcan daños causados por accidentes, abuso, uso indebido, por robo, fuerza mayor o casos fortuito. Tampoco procederá la garantía por daños causados por falta de cuidado del usuario tales como: contacto con líquidos, ventilación inadecuada, sobre cargas eléctricas, o conexiones a un voltaje a la red eléctrica diferente al indicado o conexión a redes eléctricas defectuosas. La garantía no cubre daños causados por el desgaste normal, o atribuible al efecto del paso del tiempo sobre los equipos.
23. Claro no está obligado a prestar el servicio técnico a equipos no vendidos por Claro.

24. Los mantenimientos dentro de la garantía no serán cobrados al usuario. El usuario tendrá derecho a 2 mantenimientos por fuera de la garantía sin un costo, durante el año siguiente al periodo de garantía. Para más de 2 mantenimientos por fuera de la garantía el usuario deberá cancelar al técnico en el momento del mantenimiento con las tarifas indicadas en el portal www.claro.com.co.
25. Cualquier información adicional sobre la garantía de los equipos del Kit de Televisión Satelital Prepago de Claro, comuníquese con las líneas de atención gratuitas 7 500500 o 018003200200.