

Condiciones y Restricciones

1. TV Digital:

- Un cliente puede adquirir TV digital en cualquiera de estos paquetes principales: (i) TV Digital básica, (ii) TV Digital básica Premium y (iii) TV Digital Avanzada.
- Si un cliente cancela anticipadamente algún(os) servicio(s), se hará efectiva la cláusula de permanencia mínima sobre los servicios cancelados, y en lo sucesivo se aplicará la tarifa establecida para el paquete final sin el descuento que tenía el usuario por la activación del servicio cancelado anticipadamente.
- Si el cliente entra en mora se le desconectará todos los servicios que éste tenga contratados. La reconexión le genera un costo adicional.
- El servicio contratado solo podrá ser instalado en la dirección relacionada en el contrato y será para uso exclusivo del lugar donde se realizó la instalación.
- La facturación se realizará mensualmente de manera anticipada, a excepción de los servicios por consumo, los cuales se facturarán el mes siguiente al consumo.
- TV digital sujeto a disponibilidad de cobertura.
- El servicio de televisión podrá recibir hasta tres puntos de televisión sin costo de instalación, siempre y cuando los puntos se soliciten en el momento de la venta, si la solicitud de algún punto se hace después de la venta la instalación de ese punto tendrá costo adicional. La instalación puntos 4 y 5 tendrá costo adicional.
- En el servicio de televisión digital ya sea básica, básica Premium o Avanzada se instalarán 2 decodificadores en calidad de comodato sin costo adicional, en los estratos 1 y 2 se entregarán decodificadores estándar y en los demás serán HD. A partir del 3 decodificador tendrá un costo adicional mensual.
- Si adquiere los servicios de PVR, se le instalará un decodificador PVR, el cual tendrá un costo adicional. Podrán instalarse hasta 5 decodificadores PVR por suscriptor. Si adquiere los servicios de HD, se le entregarán dos (2) decodificadores HD de manera gratuita. El tercer (3) decodificador tendrá un costo adicional.
- El PVR y / o HD no tiene costo de afiliación.
- Todo cliente que adquiera el servicio de TV Digital con decodificadores HD contara con 5 canales HD (Claro Sports HD, Claro Sports Colombia HD, Día TV HD, Kmusic HD, Concert channel HD). Aplica para estratos del 3 al 6.
- Si el cliente desea la programación completa en HD deberá contratar el servicio HD.
- El servicio de TV digital básica Premium aplica estratos del 1 al 3.
- Todo cliente que adquiera el servicio de TV digital básica Premium recibirá 4 canales Premium estándar de FOX+.
- Todo cliente que adquiera el servicio de TV digital básica Premium y que cuente con decodificadores HD recibirá adicional a los 4 canales Premium estándar de FOX+, 2 canales HD del paquete Fox+ y 5 canales HD (Claro Sports HD, Claro Sports Colombia HD, Día TV HD, Kmusic HD, Concert channel HD).
- Los Canales GOLF Channel, Euronews, Tooncast, TCM, DW Amerika, Arirang, Aljazeera y Headline news están disponibles únicamente en el nuevo paquete de TV Digital Avanzada vigente a partir del 1 de febrero de 2015.
- Los servicios de televisión por suscripción son prestados por Telmex Colombia S.A. Los canales pueden ser modificados sin previo aviso por no tratarse de una oferta caracterizada

2. HD:

- Servicio con costo adicional.
- El servicio de HD está disponible únicamente en **TV Digital**.
- Servicios sujetos a disponibilidad de cobertura.
- El paquete Fullpack HD, incluye dos decodificadores HD, el principal con el total de canales y el segundo incluye 5 canales HD (Claro Sports HD, Claro Sports Colombia HD, Día TV HD, Kmusic HD, Concert channel HD). El segundo en adelante tendrá costo adicional.
- La tarifa del Fullpack HD, es por cada Decodificador HD que se instale.
- El servicio del Fullpack HD aplica para todos los estratos.
- El canal GOLF Channel HD se entrega si el cliente adquiere el nuevo paquete de TV Digital Avanzada vigente a partir del 1 de febrero de 2015 y cuenta con decodificadores HD.
- Los canales FOX+ HD se entregan sí el cliente adquiere el paquete FOX+ y cuenta con un decodificador HD.
- Los canales HBO HD se entregan sí el cliente adquiere el paquete HBO y cuenta con un decodificador HD.
- El canal Playboy HD se entrega sí el cliente adquiere el paquete HotPack y cuenta con un decodificador HD.
- Para garantizar la óptima resolución de los canales HD, el suscriptor debe contar con un Televisor HD.
- Si un cliente adquiere los servicios de PVR o HD, Claro le proporcionará los cables HDMI y RCA para conectar el (los) decodificador(es).

3. PVR – Grabador de video personal

- El costo del servicio de PVR, grabador personal es adicional al costo del servicio de TV o paquete contratado.
- Servicio sujeto a disponibilidad de cobertura
- El servicio de PVR está disponible únicamente en TV Digital e incluye el Fullpack de HD.
- Para este servicio se instalará obligatoriamente un decodificador PVR Personal Video Recorder / grabador personal, que incluye la grilla de canales de TV Digital Avanzada o digital básica y el Fullpack de HD.
- **Si el cliente antes de adquirir el PVR y/o HD tiene instalados 2 decodificadores estándar, el nuevo decodificador PVR o HD se instalara en reemplazo de un decodificador estándar o podrá ser adicional a los que el cliente tenga instalado, siempre y cuando tenga los televisores disponibles.**

4. PPV - PAGUE POR VER

- Servicio con costo adicional.
- Servicio solo para TV Digital.
- Se podrá ver a cualquier hora del día, según la disponibilidad horaria de los eventos.
- Se podrán comprar las películas a través de Mensaje de Texto, Call Center o desde el Control Remoto dependiendo del tipo de decodificador.
- 3 canales de cine y 5 con contenido de adultos.
- Podrás ver la película las veces que quieras, según la disponibilidad horaria de los eventos, desde el momento que la compras hasta las 7:00 am del día siguiente a la compra.

5. Canales Premium

- Servicio con costo adicional
- Servicio solo para TV Digital
- Sujeto a disponibilidad de cobertura
- Los canales Minipack HBO solo se podrán empaquetar con la TV Digital Básica.
- La suscripción a los canales Premium FOX+, HBO y/o HotPack, da el derecho a disfrutar de los siguientes canales Premium HD de cada paquete sin costo adicional, siempre y cuando el cliente tenga un decodificador HD.
- Los usuarios que adquieran los servicios Premium FOX+, HBO y/o HotPack tendrán este servicio activo en los decodificadores que tengan contratados y pagarán una sola mensualidad independiente del número de decodificadores que tengan.

ClaroPlay:

- Válido para suscriptores de Claro TV. Contenido disponible de acuerdo al plan de televisión contratado.
- Para acceder a ESPN Play, Fox Play, Fox Sports Play, Space GO y TNT GO lo clientes deben tener contratado un paquete principal de TV Digital.
- Para acceder a Fox Play + se requiere la contratación del paquete Premium FOX+.
- Se requiere una conexión mínima de 1 mega.
- El acceso está habilitado solo a conexiones desde Colombia.
- La compatibilidad de dispositivos y requerimientos del sistema se debe validar en cada una de las plataformas, (ESPN, Moviecity, FOX y FOX Sports), para algunos Smartphone y tabletas se deben descargar aplicaciones para acceder a contenido.
- Se recomienda realizar la descarga de los contenidos a través de una red Wi-Fi. Si el usuario realiza la descarga a través de un dispositivo móvil utilizando plan de datos, la navegación tendrá el costo establecido en el plan de datos del usuario.