

## Términos y Condiciones Claro TV GO Plus

---

- ✓ Vigencia: Del 1 al 31 de Octubre de 2021.

### DESCRIPCIÓN GENERAL:

Claro en búsqueda de brindar siempre el mejor servicio, ha diseñado un nuevo servicio adicional de valor agregado de streaming en vivo – “CLARO TV GO”, que se presta por STREAMING, sin necesidad de realizar instalación física de decodificadores u otros equipos.

Este servicio le permitirá al usuario adquirir y disfrutar a través de Claro Video el paquete contratado desde un Smart TV, Smartphone o tablet desde la comodidad del hogar.

\* No es un servicio de TV lineal, corresponde a un servicio de valor agregado de canales en vivo por internet.

### CONDICIONES GENERALES:

- ✓ Aplica a clientes nuevos a nivel Nacional.
- ✓ Aplica para clientes actuales a nivel Nacional que tengan servicio sencillo de Internet o doble de Internet con Voz, con velocidades de 50 MB o menores y para clientes actuales Todo Claro con velocidades de 100 MB o menos; que quieran adquirir el servicio de Claro TVGO.
- ✓ El producto de ClaroTVGO Plus se entrega con acceso a (4) pantallas para visualización simultáneamente.
- ✓ El servicio ClaroTV Go Plus contiene 35 canales SD y 65 Canales HD. La oferta de canales no es caracterizada.
- ✓ Si desea tener acceso a más dispositivos simultáneamente, deberá tomar oferta vigente con Tv Digital Plus que cuenta con 108 canales SD, 64 canales HD 6 Emisoras y 5 canales pague por ver, con 2 decodificadores o Tv Digital Superior que cuenta con 136 canales SD, 101 canales HD, 50 canales de audio, 6 Emisoras y 5 canales pague por ver, que incluye 2 decodificadores.
- ✓ El servicio ClaroTV Go es aprovisionado a través de Claro video, en televisores Smart TV modelos 2016 en adelante. Verifique los modelos al final de este documento.
- ✓ ClaroTV Go es un servicio Televisión por suscripción por internet y por ende la señal dependerá del servicio de internet.
- ✓ El servicio, se entregará en paquetes doble de TV Go + internet más y triples de Tv Go, internet y telefonía.
- ✓ Para acceder al paquete, el usuario deberá registrarse en la plataforma Claro Video donde necesitará crear un usuario y una contraseña.
- ✓ El usuario debe de tener en cuenta, que su contraseña es confidencial y si la revela a otros o comparte su cuenta y/o dispositivos con terceros, será responsable por el uso que los terceros hagan del servicio.
- ✓ El registro de un dispositivo autorizado se produce con el acceso al servicio desde dicho dispositivo, introduciendo el usuario y contraseña del cliente.
- ✓ Para disfrutar el contenido HD debes contar con televisor o dispositivo que permita que permita visualizar esta funcionalidad.

OCTUBRE 2021

1

- ✓ El canal "Caracol Televisión" sólo estará disponible en el Smart TV, es decir, cuando el cliente esté en otro dispositivo como celular, tableta, consola o pc, no lo podrá visualizar.
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de internet en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.
- ✓ Se asignará la tarifa acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- ✓ Aplica campaña de venta, de acuerdo a condiciones vigentes.
- ✓ Esta oferta aplica para persona natural/residencial
- ✓ Aplica para estratos del 1 al 6.
- ✓ Si el usuario cancela anticipadamente algún(os) servicio(s), se aplicará la cláusula de permanencia mínima de acuerdo con las políticas vigentes, y se aplicará la tarifa vigente establecida.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ El servicio de internet fijo contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.
- ✓ La facturación se realizará de manera anticipada, a excepción de los servicios por consumo.
- ✓ El Servicio le permite ver de manera ilimitada los contenidos disponibles en el sitio.
- ✓ Este servicio no requiere instalación de equipos (decodificadores para los televisores).
- ✓ Los Paquete Premium como: HBO, FOX Premium, Paquete internacional, Golden Premier, etc... Podrán ser activados únicamente por el cliente a través de la aplicación de Claro vídeo por un valor adicional en su factura mensual y se incluirán dentro del contenido de CLARO TV GO\* mientras estos se encuentren activos. La oferta de canales premium no es caracterizada.
- ✓ La cantidad de dispositivos autorizados para hacer uso y el número de transmisiones simultáneas puede cambiar en cualquier momento (reduciéndolo o limitándolo).
- ✓ La cantidad de canales puede variar por no tratarse de una oferta caracterizada.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.

## RESTRICCIONES

- ✓ La cantidad de megas sugeridas para disfrutar correctamente de los servicios por pantalla debe ser de al menos 10 Megas disponibles.
- ✓ Para los usuarios Claro móviles, se sugiere que se encuentren con acceso a la Red 4G.
- ✓ El proveedor de servicios de telefonía celular podrá aplicar cargos adicionales por el uso de datos en los dispositivos móviles.
- ✓ Se requiere que el usuario cuente con un Smart Tv modelo 2016 en adelante. Ver abajo el detalle.
- ✓ El servicio de Claro Tv Go no permite hacer cambio de audio (No tiene SAP)
- ✓ El servicio de Claro Tv Go no cuenta la funcionalidad de subtítulos.
- ✓ El servicio de Claro Tv Go no permite realizar grabación de canales.
- ✓ El servicio de Claro Tv Go no permite realizar zapping de canales (canalear).
- ✓ El usuario contrata el servicio para uso personal y no con fines de lucro, ni para ningún tipo de presentaciones públicas o uso de tipo comercial o diferente al de su propio y personal entretenimiento.

- ✓ El Proveedor prohíbe la copia de películas, programas y otros contenidos ofrecidos en la Plataforma. El usuario no puede, por ningún motivo, infringir derechos de autor sobre el Contenido.
- ✓ La calidad de visualización del contenido puede variar de una computadora y/o dispositivo a otro, y diversos factores pueden afectarla, como el lugar donde usted se ubica, el ancho de banda disponible y/o la velocidad de su conexión de Internet. El usuario debe de estar conectado a Internet en todo momento para ver el contenido y todos los cargos de acceso a Internet son su responsabilidad.
- ✓ Los dispositivos mediante los cuales se accederá al servicio son propiedad de usuario por lo cual, Claro no es responsable por su funcionamiento.
- ✓ La Empresa tampoco será responsable por los problemas técnicos que pudieran afectar el normal funcionamiento de la plataforma.
- ✓ El cliente podrá vincular a su cuenta de Claro video hasta 5 dispositivos: televisor, PC, Tablet, consolas y Smartphone.

## ASPECTOS TÉCNICOS QUE DEBEN TENER LOS DISPOSITIVOS

- Para el correcto funcionamiento del paquete Tv Go, en los diferentes dispositivos, se deben tener en cuenta las siguientes características de los mismos.

- Características que debe el Smart TV:

- Smart TV Samsung 2016 y 2017 (Tizen).
- Smart TV LG 2016 y 2017.
- Smart TV Sony Bravia 2016 y 2017.
- Smart TV Sony Android 2016 y 2017.
- Smart TV Hisense 2016 y 2017 (H5, H6 y H7).
- TV Player Coship.

Apple TV

- Modelos superiores a la tercera generación.
- Debe tener una cuenta en iTunes Store para poder descargar la aplicación.

**Nota:** No opera con otros dispositivos.

- Características que debe el computador.

Equipo Windows:

- Sistemas operativos compatibles: Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8 o Windows 10.
- Navegadores de internet: Internet Explorer y Mozilla Firefox (debes instalar el complemento Microsoft Silverlight 4) o también puedes utilizar Google Chrome (funciona con el reproductor HTML5).
- Conexión a Internet: Mínimo 5MB.
- Validar la memoria ram – procesador del pc.

### Equipo Mac

- Sistemas operativos compatibles: Apple Mac OS X.
  - Navegadores de internet: Apple Safari y Mozilla Firefox (debes instalar el complemento Microsoft Silverlight 4) o también puedes utilizar Google Chrome (funciona con el reproductor HTML5).
  - Conexión a Internet: Mínimo 5MB.
  - Validar el tipo de navegación mínima de navegación
- Características de otros dispositivos.

### Tablets y Celulares Android

- Tablets y Smartphones con versión del sistema operativo 4.1 o superior.
  - Tablets y Celulares Windows
  - Tablets y Smartphones con versión del sistema operativo Win 8.1 y Win 10. (esto aplica también para los PC?).
  - Consola Xbox 360.
- Características que debe el dispositivo iOS.

- El sistema operativo debe ser iOS9 o superior.
- Los usuarios que tengan sistema operativo iOS8 en su dispositivo Apple podrán disfrutar de la versión instalada en su equipo, sin embargo, no podrán actualizar a la nueva versión.
- Para poder descargar la aplicación de Claro video o actualizarla deberán actualizar primero su sistema operativo (aplica para iOS8 o inferior).

¿Cómo activar Air Play para Claro video para disfrutar desde tu iPhone, iPad o iPod touch?

- Puedes transmitir tus películas favoritas, series, conciertos y todo el contenido que Claro video te ofrece a través de Air Play desde varias ubicaciones en tu dispositivo iOS.
- Para transmitir mediante Air Play a tu Apple TV:
- Conecta tu dispositivo iOS y el Apple TV a la misma red Wi-Fi.
- Abre Claro video en el dispositivo Apple (iPad, iPhone o iPod touch).
- Localiza y pulsa el icono Air Play.
- Selecciona el Apple TV en la lista de dispositivos disponibles que aparecerá e inicia la reproducción.

### **MODIFICACIÓN DEL SERVICIO:**

- ✓ La oferta de canales no es caracterizada, puede variar sin previo aviso.
- ✓ Claro se reserva el derecho a modificar o terminar los planes de suscripción que CLARO TV GO ofrece; asimismo, puede cambiar las tarifas y cargos vigentes o agregar nuevas tarifas y cargos en cualquier momento, notificándole previamente al usuario dichas modificaciones antes de su implementación. Si el usuario no está de acuerdo con las modificaciones propuestas, podrá cancelar la suscripción en el momento que lo desee.

## SUSPENSIÓN/TERMINACIÓN/ RESTRICCIÓN:

- ✓ Claro se reserva el derecho de terminar, suspender o restringir el uso de la cuenta de un suscriptor, el uso de los servicios o el acceso al Contenido en cualquier momento, sin notificación o responsabilidad alguna, si se determina que usuario ha incumplido con los Términos y Condiciones o si ha incurrido en otras conductas inapropiadas.
- ✓ Claro se reserva la facultad de terminar, suspender o restringir el uso de la cuenta de un suscriptor cuando se evidencie que:
- ✓ Violan los derechos de terceros, incluyendo derechos de patentes, marcas, secretos industriales, derechos de autor, privacidad, publicidad u otros derechos de propiedad intelectual.
- ✓ Utilizan tecnología u otros medios para acceder, indexar, enmarcar o vincularse a los Servicios (incluyendo el Contenido) que no estén autorizados por escrito por COMCEL (lo que incluye la remoción, deshabilitación, elusión, mecanismos de protección de contenido o control de acceso destinados a evitar descargas no autorizadas, capturas de streaming, vínculos, enmarcados, reproducciones, accesos a distribución del Servicio).
- ✓ A través del cualquier medio distinto al Reproductor de Video, incluidos medios automatizados, como 'robots', 'arañas' o 'lectores fuera de línea' (excepto por búsquedas realizadas de manera individual en motores de búsqueda accesibles públicamente con el único propósito de, y solamente en la medida necesaria, para crear índices de búsqueda disponibles públicamente –pero no caché o archivos– de los Servicios y excluyendo aquellos motores de búsqueda o índices que se albergan, promueven o se vinculan principalmente a contenido infractor o no autorizado).
- ✓ Resulten en que se visualice en áreas abiertas al público o en establecimientos comerciales, o en su retransmisión, transmisión o ejecución de la programación, en el cobro por la admisión para verla, o en la transmisión o distribución de cuentas corrientes de la misma, o contravenga limitaciones de representaciones públicas adicionales.
- ✓ Usen, transfieran, distribuyan o dispongan de la información que contiene el Servicio en cualquier forma que podría competir con el negocio de COMCEL o cualquiera de sus filiales.
- ✓ Resulten en el envío de correo electrónico no solicitado o spam, o en que se recopile información acerca de usuarios con el propósito de enviarles correo electrónico no solicitado o spam.
- ✓ Introduzcan virus o códigos, archivos o programas de cómputo de otro tipo que interrumpan, destruyan o limiten la funcionalidad de software o hardware de cualquier equipo de telecomunicación.
- ✓ Dañen, inhabiliten, sobrecarguen, perjudiquen u obtengan acceso no autorizado a los Servicios, incluyendo Servidores de propiedad de COMCEL, redes de cómputo o cuentas de usuarios.
- ✓ Retiren, modifiquen, inhabiliten, bloqueen, oculten o de otra forma afecten la publicidad relacionada con los Servicios (incluyendo el Contenido).
- ✓ Utilicen los Servicios para publicitar o promover servicios que COMCEL no haya aprobado por escrito previamente.
- ✓ Recaben información personal identificable violando la Política de Privacidad de COMCEL.
- ✓ Alienten conductas que constituirían un delito o den lugar a responsabilidad civil.
- ✓ Violan estas Condiciones de Uso, o lineamientos o políticas publicados por COMCEL.
- ✓ Interfieran con el uso de otro usuario o su disfrute del Servicio o intenten realizar cualquiera de las acciones anteriores.
- ✓ No podemos asegurar –y no lo aseguramos– que otros usuarios cumplen o cumplirán con estas normas de conducta u otras disposiciones de las Condiciones de Uso y, en lo que compete a usted y

a nosotros, en este acto usted asume todos los riesgos de daños o perjuicios que resulten de dicha falta de cumplimiento.

- ✓ Igualmente CLARO podrá terminar unilateralmente la membresía si se encuentra, por cualquier medio idóneo, que el USUARIO ha incurrido en faltas a las leyes, normas o reglamentos o ha incurrido en cualquier otra conducta inapropiada
- ✓ Si el uso de los Servicios o el acceso al Contenido por su parte impone una carga indebida en nuestras redes o servidores. COMCEL no será responsable ante usted de modificaciones, suspensiones o discontinuación de los Servicios. Sin embargo, COMCEL, concederá, si fuere aplicable, un crédito, descuento u otra forma de contraprestación (por ejemplo, acreditando días adicionales en su cuenta), de acuerdo con las Condiciones de Uso. No obstante, si COMCEL termina su cuenta o suspende o discontinúa el acceso a los Servicios porque usted violó las Condiciones de Uso, entonces usted no podrá recibir dichos créditos, reembolsos, descuentos u otras contraprestaciones.
- ✓ El Servicio, incluyendo todo el Contenido, software, interfaces de usuario, textos, gráficos, logotipos, diseños, fotografías, iconos de botones, imágenes, videoclips y audios, descargas digitales, compilaciones de datos y software que se incluyen en el Sitio y/o que se entregan a los usuarios como parte del Servicio (la 'PI de COMCEL'), son bienes de COMCEL o de sus licenciantes o proveedores de contenido, y están protegidos por leyes y tratados, de Estados Unidos e internacionales, de derechos de autor, marcas, secretos industriales o de propiedad intelectual de otro tipo. Toda la PI de COMCEL que sea una marca, logotipo o marca de servicio también es una marca registrada o no registrada de COMCEL o de otros. Se prohíbe estrictamente el uso de la PI de COMCEL, excepto de conformidad con estas Condiciones de Uso, sin el permiso por escrito del propietario de dicha PI de COMCEL. También se le informa que COMCEL ejercerá con firmeza sus derechos de propiedad intelectual en la medida más amplia permitida por la ley. No puede comprar términos de búsqueda o usar meta etiquetas u otros 'textos ocultos' utilizando la PI de COMCEL, sin consentimiento expreso por escrito de COMCEL. Las imágenes de personas o personalidades que contiene el Sitio y referentes a interfaces de usuario no son una indicación o aprobación de COMCEL o productos específicos o nuestro servicio, a menos que se indique lo contrario.
- ✓ Para los demás eventos no contemplados en los presentes términos y condiciones CLARO TV GO\*, el servicio se regirá por los términos y condiciones de CLARO VIDEO.

#### **NORMATIVIDAD APLICABLE:**

- Para todos los efectos, CLARO TV GO\* se regirá por las normas y leyes de la Republica de Colombia.