

TÉRMINOS Y CONDICIONES

SERVICIO DE PAGO SUSCRIPCIÓN A Max A TRAVÉS DE LA FACTURA POSTPAGO u HOGAR

Vigencia: Desde el 01 julio 2024 al 31 de julio de 2024

1. Condiciones Generales
 - a) Los valores indicados incluyen IVA
 - b) El Costo del servicio para cliente Todo Claro, es del 50% de descuento en tarifa vigente los primeros 12 meses a partir del mes de activación. Son 20.000 beneficios disponibles.
 - c) Aplica solo para los clientes Todo Claro por Mismo nombre, cédula.
 - d) Aplica para clientes nuevos y actuales Todo Claro, a continuación, describe lo que es un cliente Todo Claro
 - DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES GENERALES DEL BENEFICIO TODO CLARO
 - ✓ Beneficio de más datos en tu plan postpago contratado y hasta más de velocidad en tu internet hogar contratado sin pagar más.
 - ✓ Para las ventas nuevas, puede diferir la campaña entregada de acuerdo con la tabla por ser una oferta comercial vigente.
 - ✓ En los planes postpago, el beneficio de más datos se entregará de acuerdo con el cargo fijo mensual del plan de la siguiente manera:

Rango de cargo fijo mensual con impuestos incluidos

- ✓ El beneficio de más datos Todo Claro, aplica siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro.
 - ✓ El beneficio de más datos Todo Claro, se entrega de acuerdo con el rango del cargo fijo mensual del plan (voz y datos o solo datos); es decir, sin valores adicionales (como OTT de Netflix, Prime vídeo, asistencias y cualquier otro cargo adicional al valor del plan).
- El cliente que desee acceder a este beneficio deberá cumplir con alguna de las siguientes condiciones:
- ✓ Mismo documento de identidad:
 - Adquirir una línea nueva postpago Claro y nuevos servicios fijos Claro, que estén a nombre del mismo titular.
 - ✓ Misma dirección:

- Son los clientes que tienen sus servicios móviles postpago registrados, bajo la misma dirección de instalación de servicios fijos de su hogar. Estas líneas podrán estar a nombre del mismo o diferente titular de los servicios fijos de hogar.
- La cantidad de líneas móviles Postpago que podrán acceder al beneficio Todo claro con la misma dirección son máximo hasta 6 líneas
- El beneficio se entregará siempre y cuando las direcciones de los servicios fijos Claro (dirección de Instalación) y línea móvil postpago (dirección de activación) coincidan exactamente en los sistemas la cual deberá ser suministrada por el usuario y mantenerse actualizada.

Para conocer los beneficios, el cliente puede hacerlo con el asesor comercial en la compra de los nuevos productos y/o poniéndose en contacto con las líneas de servicio.

- OTRAS CONDICIONES IMPORTANTES:
 - ✓ El beneficio de hasta más megas de internet en cliente nuevo o cliente actual que contrate a la oferta comercial vigente aplica en planes de internet desde 30 megas, no aplica para las velocidades de 500 megas en adelante en cobertura HFC y FTTH.
 - ✓ El beneficio Todo Claro se aplicará para usuarios beneficiados del programa de incentivos a la demanda del Ministerio TIC.
 - ✓ Los clientes hogar con servicio internet en cobertura WTTH no tendrán aumento en la capacidad del plan contratado, ya que los beneficios Todo Claro ya están otorgado por oferta.
 - ✓ El cliente activado en planes postpago con la oferta Multiplay recibirán más datos; ya que es una tarifa que ya la otra porción del beneficio está incluida por oferta.
 - ✓ Los clientes activados en los planes Navegala Tic activados bajo el programa de última milla móvil del Ministerio de las TIC no aplican para beneficio Todo Claro.
 - ✓ Para mantener los beneficios de más megas en internet hogar y más gigas en líneas postpago, el cliente debe conservar los servicios activos fijos y móviles postpago con Claro.
 - ✓ Servicios sujetos a disponibilidad de cobertura y viabilidad técnica.
 - ✓ El beneficio Todo Claro no es acumulable con otros beneficios adquiridos previamente en Claro.
 - ✓ El beneficio de Todo Claro no aplica para servicios de cortesía, demo, Inhouse, o planes especiales con renta cero, postpago y/o Hogar.
 - ✓ El beneficio de Todo Claro no aplica para planes de datos para servicios especiales como SMARTWATCH, vehículos y/o otros servicios de datos que no estén diseñados para smartphones.
 - ✓ Los clientes que tengan el beneficio Todo Claro en su línea móvil postpago, podrán disfrutar de la navegación a la aplicación Claro vídeo sin límite de consumo de datos del plan.

- ✓ Para conocer los beneficios, el cliente puede hacerlo con el asesor comercial en la compra de los nuevos productos y/o poniéndose en contacto con las líneas de servicio.
- e) Con esta promoción el cargo fijo mensual de los servicios postpago y/o hogares contratados no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.
- f) El servicio de Max es comercializado por Warner Bros. Discovery a través de su división Warner Bros. Entertainment
- g) El precio de Max es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://www.max.com/co/es>
- h) El valor de la suscripción a Max no incluye el uso de datos móviles.
- i) Los servicios prestados por Claro, serán el de contratación y pago de la suscripción a Max por medio de la factura de los servicios Claro Móvil.
- j) 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.
- k) Si el usuario ya tiene una cuenta de Max 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.
- l) El servicio Max 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.
- m) Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Max ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.
- n) El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Max a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- o) El cliente lo puede contratar desde canales asistidos (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemercadeo TMK).

2. El servicio

- a) Max es un servicio streaming por suscripción que da acceso a miles de series de televisión y películas populares. Además, permite visualizar contenido sin conexión con la aplicación Max en dispositivos compatibles con la plataforma.

3. Suscripción adicional a un Plan Postpago

- a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de Max con cargo a su factura Claro Móvil Postpago.
- 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) decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio de Max será también cancelado al término del último periodo pagado. Usted podrá contratar el servicio de nuevo directamente con Max a través de sus canales de activación asistido.
- d) La activación del servicio con cargo a la factura Claro postpago está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

4. Restricciones

- a) No disponible para usuarios con plan móvil Postpago del segmento corporativo/empresarial o usuarios con paquete Power o Prepago.
- b) No disponible para líneas móviles Postpago que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago con Claro.
- c) No aplica para clientes con solicitud de portación, líneas en planes de datos transaccionales (los que se usan en alarmas, seguimiento vehicular, automatización de fuerza de ventas, IOT, etc), ni usuarios que han solicitado inclusión en listas para no acceder a servicios adicionales.
- d) El servicio de Max no podrá ser activado de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada al plan Postpago que tenga contratado el usuario con Claro.

5. Activación de la suscripción

- (a) La contratación del servicio Max se podrá realizar a través de nuestros canales asistidos (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemarketingo TMK) y siguiendo las condiciones de venta.
- (b) El usuario después de realizar la contratación en el canal asistido puede ingresar a <https://www.max.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 en el canal asistido (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemarketingo TMK) puede ingresar a <https://www.max.com/co/es> con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.

6. Cobro de la suscripción

- a) La suscripción al servicio Max se cobra por adelantado.
- b) Al contratar el servicio de Max con su línea Claro Móvil y completar la contratación en el canal asistido puede registrarse en <https://www.max.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 Max.
- 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 línea postpago 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.

7. Facturación

- a) El usuario con un plan contratado de Claro Móvil 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 Max.
- b) El usuario podrá cancelar el servicio de Max 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 Max 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 Max.
- d) La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago 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 Max, el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

8. Suspensión de la suscripción

- a) La suscripción será suspendida en el momento en que la línea postpago entre en algún estado de mora en los pagos de la factura. De este modo, si la línea postpago sobre la cual se carga la facturación del servicio de Max 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 Max 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 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.

9. 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 Max 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 Max.

10. 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 Móvil Postpago, deberá contratar nuevamente el servicio Max con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de Max.

11. Responsabilidades

- (a) Max 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 Max no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
- (c) Max 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 Max, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Max a través de su cuenta en el portal de <https://www.max.com/co/es> y/o a través de los canales dispuestos por Max.
- (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 Max en <https://www.max.com/terms-of-use/es-us>

12. Tratamiento de datos Personales

- (a) Con la suscripción en la plataforma: Max, 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 bajo 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.