

CONDICIONES OFERTA POSTPAGO BUNDLE CONECTADOS CON SUSCRIPCIÓN A MAX

Oferta válida del 1 de abril al 30 de abril de 2025

Claro Colombia ofrece a nuestros clientes la posibilidad de adquirir MAX dentro de nuestros paquetes móvil postpago en Colombia. Con esta oferta, los clientes pueden acceder a una amplia selección de contenido, desde series y películas, todo incluido en el valor del paquete. Lo mejor de todo es que todo esto se refleja en su misma factura móvil postpago. Únete a la experiencia de entretenimiento.

Pantallas de MAX según el plan contratado:

- Plan de = 3 pantallas.

Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	Bundle con OTT y/o Asistencia	Precio de la OTT	Total Cargo fijo mensual plan postpago + y/o Ott y/o Asistencia	Datos incluidos en el plan	Datos para compartir con dispositivos cercanos	Aplicaciones que podrá seguir usando, terminada la capacidad de datos del plan	Minutos a nivel Nacional	Mensajes de texto a nivel Nacional	Claro Video	Claro música versión gratuita	Familia y Amigos	Claro Drive con 100 GB	Minutos ilimitados marcando por el 00444 a: USA, Canadá, México y Puerto Rico.	Tipo de Plan
Conectados Max 25 V 5.4	\$ 36.074	\$ 43.000	Max	\$ 12.900	\$ 55.900	57GB	Hasta 57GB	Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle

Condiciones generales de los planes:

1. El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Imptoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
2. Aplica para personas naturales.
3. Aplican para línea nueva, migraciones, portaciones, reposiciones, cesiones de contrato y Cambios de plan.
4. Estos planes incluyen 12 meses de suscripción a Claro Video sin costo.
5. Los planes incluyen el servicio Familia y Amigos.
6. El uso de las aplicaciones de Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp, descuentan datos del plan, una vez el usuario consuma la capacidad de navegación del plan, podrá seguir accediendo a las funcionalidades de las redes mencionadas.
7. Este plan incluye suscripción a MAX.
8. Al adquirir un plan **Bundle Móvil con una plataforma de streaming (OTT) incluida**, a través del canal presencial, en el momento de la compra solo se recaudará el valor correspondiente al servicio de voz y datos, según lo indicado para cada plan. El costo de la plataforma de streaming **NO se cobrará en ese momento**, ya que este valor será incluido directamente a partir de la siguiente factura.
9. Los planes relacionados en el documento permiten compartir datos con otros dispositivos que estén al alcance del equipo móvil que utiliza la línea de acuerdo con el plan adquirido. Los datos que se comparten hacen parte de los datos del plan contratado, antes del beneficio Todo Claro.
10. La velocidad que pueda obtener en el plan o paquete de datos depende del tipo de red disponible (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) en el lugar desde el cual se conecte el usuario, de las condiciones geográficas desde donde se accede y del dispositivo móvil que utilice.
11. Para obtener la velocidad de la nueva red 4G LTE, el usuario deberá contar con un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz con la versión de Software LTE habilitada, una SIM Card 4G LTE (USIM) y estar en zona de cobertura 4G-LTE. En zonas sin cobertura 4G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.
12. Aplican condiciones del beneficio Todo Claro, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro <https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>
13. Más información de condiciones y restricciones de los planes publicados en este documento consultar Términos y Condiciones Oferta Postpago Conectados <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/>
14. Para acceder a la red 5G, debes estar en la zona de cobertura 5G Claro y contar con un equipo móvil 5G, más información de la red 5G consulta <https://www.claro.com.co/5g/>

Condiciones de la oferta con MAX:



MAX es un servicio de streaming que les permite a sus suscriptores ver series, películas y documentales en los dispositivos conectados a internet en las condiciones del plan contratado. El servicio permite acceso al contenido de la plataforma.

- ✓ La tarifa de la suscripción a MAX es definida por Warner Bros. Discovery , y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Postpago y Claro Hogar.
- ✓ Esta suscripción incluida, solamente se encuentra en los planes relacionados en esta circular.
- ✓ Aplica solo para usuarios que se activen o realicen cambio de su plan actual a uno de los planes relacionados en este documento.
- ✓ Si un usuario no desea continuar con un plan de suscripción de pago incluido de MAX, deberá cambiarse a alguno de oferta comercial vigente.
- ✓ Se aplican los Términos de uso de MAX informados en <https://www.max.com/terms-of-use/es-us>
- ✓ El uso de la OTT MAX descuenta datos del plan contratado, se sugiere usar una red wifi.

Tener en cuenta:

- ✓ La descarga de las aplicaciones MAX o Claro Video realiza consumo de datos.
- ✓ Visualizar la bandeja de entrada realiza consumo de datos.
- ✓ Las funcionalidades de las Apps incluidas podrán variar en cualquier momento y sin previo aviso en eventos tales como, pero sin limitarse a actualizaciones de las Apps, cambio de sus funcionalidades, cambios tecnológicos e interacciones con otras Apps.

Condiciones del Servicio de Suscripción de MAX:

- ✓ Es Indispensable el correo electrónico del cliente en la app Mi claro.
- ✓ El plan con MAX tiene incluido 3 pantallas.
- ✓ El cliente debe ingresar a www.max.com/co/es, hacer clic en "Ingresa", luego en "Conéctate con tu proveedor", seleccionar Claro e iniciar sesión con su correo electrónico y contraseña de la App Mi Claro. Al acceder, podrá crear su cuenta en MAX. También puede usar el correo y las credenciales que haya creado previamente para su cuenta de MAX para disfrutar del contenido.
- ✓ Si el cliente no recuerda la contraseña de app Mi claro, debe ir a olvide mi contraseña y reestablecerla (Reestablecerla desde app mi Claro), luego de reestablecerla, el usuario después de realizar la contratación la contratación puede ingresar a <https://www.max.com/co/es> con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- ✓ El cliente que adquiera esta oferta "bundle" (plan móvil con MAX) y no desee continuar con los servicios de MAX, se podrá cambiar a un plan de la oferta comercial vigente, que no cuente con el servicio de pago incluido MAX.
- ✓ El servicio de Max es comercializado por Warner Bros. Discovery a través de su división Warner Bros. Entertainment.
- ✓ Si el cliente requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de MAX, deberá dirigirse a los canales de atención de MAX. Si las fallas son de facturación el cliente deberá dirigirse a los canales de atención dispuestos por Claro.

- ✓ Solamente se incluirá el cobro y recaudo del servicio de MAX en la factura de CLARO MÓVIL mientras el cliente tenga activo su servicio de Claro Móvil Postpago (abierto o mixto) y tenga activa la suscripción de los servicios de Claro.
- ✓ Para utilizar el servicio de pago de MAX a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago, activo y al día en pagos.
- ✓ El servicio de MAX no podrá ser suscrito de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago Claro que tenga contratado el usuario.
- ✓ La prestación del servicio de pago de MAX a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
- ✓ Los servicios contratados bajo la modalidad de MAX incluido no permiten desempaquetar el servicio de Claro del plan de MAX.
- ✓ En los planes con MAX incluido si el cliente cancela el servicio CLARO MÓVIL Postpago, se cancela igualmente el cobro del servicio de MAX en la factura de Claro, el cual está asociado al plan contratado con los servicios de Claro móvil postpago u hogar.

Restricciones:

- ✓ Para proceder con la solicitud y activación del servicio en los términos expuestos, el servicio CLARO MÓVIL Postpago con el que cuenta el cliente, no debe obedecer a una cortesía de CLARO MÓVIL.
- ✓ El servicio incluido no está disponible para líneas activas en planes diferentes a los relacionados en esta circular. En este caso podrá contratarse de forma independiente bajo la modalidad de Stand Alone. El plan también puede adquirirse de forma independiente.
- ✓ El servicio no está disponible para líneas móviles que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago a Claro.
- ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse al servicio de MAX en <https://www.max.com/co/es> o en el APP de MAX desde algún dispositivo.
- ✓ Los planes en modalidad con MAX incluido están ajustados a la oferta definida por Claro sobre la cual se incluye el servicio de MAX junto con las características que definen cada una de las ofertas.
- ✓ El cliente en la modalidad de los planes con MAX incluido puede realizar un cambio hacia los planes superiores del plan contratado de MAX y puede igualmente regresar nuevamente al plan inicialmente contratado. La diferencia del valor respectivo del plan inicialmente contratado se verá reflejado en el cobro de la factura.

Contratación y cancelación del Servicio:

- ✓ Para realizar la activación de este servicio incluido de MAX, el usuario deberá contar con un plan postpago de los relacionados en esta circular y estar al día en pagos.
- ✓ El servicio de MAX no podrá ser activado de forma independiente con una línea distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago que tenga contratado el usuario.
- ✓ El cliente debe ingresar a www.max.com/co/es, hacer clic en "Ingresa", luego en "Conéctate con tu proveedor", seleccionar Claro e iniciar sesión con su correo electrónico y contraseña de la App Mi Claro. Al acceder, podrá crear su cuenta en MAX. También puede usar el correo y las credenciales que haya creado previamente para su cuenta de MAX para disfrutar del contenido.
- ✓ 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 puede ingresar a <https://www.max.com/co/es> con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- ✓ La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago sobre la cual se activa, y el usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual total incluido el plan postpago móvil más la suscripción de MAX contratado.

- ✓ Si asocias tu cuenta existente de MAX a tu paquete/oferta de Claro con MAX incluido la terminación del paquete/oferta con Claro que incluye MAX no cancelará tu suscripción de MAX y, una vez el paquete/oferta con Claro que incluye MAX termine se dejará de cobrar a través de la factura de Claro, y MAX pasará a cobrarte de forma automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que MAX tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de MAX, puedes visitar el apartado "Mi Cuenta" en la página web de MAX. Los clientes nuevos en MAX y nuevos en el paquete de Claro con su paquete cancelado, pueden continuar con MAX, asociando otro método de pago.

Contratación:

- ✓ En los planes de Claro con MAX incluido, el usuario contratará uno de los planes con MAX incluido a través de los canales de ventas que Claro tenga dispuestos para tal fin y bajo las condiciones y términos establecidos para acceder a dicha oferta. Los planes con MAX incluido no se pueden contratar de manera directa desde los medios digitales de autogestión.
- ✓ La activación del servicio de MAX está sujeta a la activación de los servicios de Claro previamente. El cliente debe ingresar a www.max.com/co/es, hacer clic en "Ingresa", luego en "Conéctate con tu proveedor", seleccionar Claro e iniciar sesión con su correo electrónico y contraseña de la App Mi Claro. Al acceder, podrá crear su cuenta en MAX. También puede usar el correo y las credenciales que haya creado previamente para su cuenta de MAX para disfrutar del contenido.
- ✓ 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 puede ingresar a <https://www.max.com/co/es> con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- ✓ Compartiremos tu correo electrónico y teléfono asociado al servicio incluido de Claro para que MAX pueda prestar su servicio. Puedes ver la Política de Privacidad de MAX en la página web de MAX.

Cancelación:

- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura hogar o móvil.
- ✓ El plan de MAX o las ofertas de Claro diferencial para los planes de MAX no se podrá obtener de manera desagregada.

Suspensión:

El servicio será suspendido en el momento en que la cuenta entre en algún estado de mora en los pagos de la factura, por lo que se notificará a MAX que el cliente está en estado suspendido y así no se le permitirá acceder al servicio. De este modo, si la línea postpago sobre la cual se carga la facturación del servicio de MAX se encuentra suspendida por pago, también se suspenderá el servicio adicional. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura o los servicios contratados podrán ser suspendidos.

Reactivación del servicio:

En los planes de Claro con MAX incluido para reactivar el servicio de MAX, el cliente tiene que pasar por el flujo de activación nuevamente, ingresar a www.max.com/co/es, hacer clic en "Ingresa", luego en "Conéctate con tu proveedor", seleccionar Claro e iniciar sesión con su correo electrónico y contraseña de la App Mi Claro. Al acceder, podrá crear su cuenta en MAX. También puede usar el correo y las credenciales que haya creado previamente para su cuenta de MAX para disfrutar del contenido.

Responsabilidad:

- ✓ MAX es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento de este.
- ✓ MAX es el único responsable del servicio de postventa vinculado con sus servicios y de los precios de los planes que ofrece, los cuales pueden estar sujetos a cambios de MAX sin responsabilidad alguna por parte de COMCEL S.A.
- ✓ En caso de que el cliente requiera cualquier atención, ya sea referente a los servicios de MAX como su funcionamiento o respecto del cobro realizado por ese proveedor, Claro escalará su reclamo a MAX en calidad de responsable. Lo anterior sin perjuicio de que el cliente pueda 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 por los canales dispuestos por parte de MAX.
- ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- ✓ El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación sin costo del servicio de MAX ni de cualquier otro beneficio.



De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, tal como fines comerciales, uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.

ADVERTENCIA: Sin que esto implique una exención de responsabilidad por parte de COMCEL, se advierte que el uso que haga el usuario de las aplicaciones es derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. Se advierte que las aplicaciones pueden presentar fallas e interrupciones propias de la aplicación y que no tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por Comcel.

El proveedor del servicio es Comcel S.A.