TÉRMINOS Y CONDICIONES
OFERTA POSTPAGO BUNDLE CON SUSCRIPCIÓN DE DISNEY+ PREMIUM

✓ **Oferta válida del 1 de julio al 31 de julio de 2025**

Claro Colombia ofrece a nuestros clientes la posibilidad de adquirir Disney+ Premium dentro de nuestros paquetes móvil pospago 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 pospago. Únete a la experiencia de entretenimiento.

Pantallas de Disney+ Premium según el plan contratado:

- Plan de = 4 pantallas.

Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	Bundle con OTT y/o Asistencia	Precio de OTT	Precio de la asistencia	Total Cargo fijo mensual plan postpago + y/o la OTT y/o Asistencia	Datos del 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 Disney 25 V 9.1	$ 36.913	$ 44.000	Disney Premium	$ 49.900	No incluye	$ 93.900	60GB	Hasta 60GB	Instagram, Facebook App, X y WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle

Condiciones generales del plan:

1. El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Impoconsumo 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. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones.
5. Los planes incluyen el servicio Familia y Amigos. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones.
6. El uso de las aplicaciones de Instagram, Facebook App, X (twitter) 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. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones
7. Estos planes incluyen suscripción a Disney+ Premium.
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/
15. El proveedor del servicio es Comcel S.A

CONDICIONES GENERALES DE NAVEGACIÓN A DISNEY+ PREMIUM

"**Disney+ Premium 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".**

- ✓ 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.
- ✓ Sí un usuario no desea continuar con un plan de suscripción incluida a Disney+ Premium, deberá cambiarse a alguno de oferta comercial vigente.
- ✓ Se aplican los Términos de uso de Disney+ Premium informados en https://www.disneyplus.com
- ✓ El uso de la OTT Disney+ Premium descuenta datos del plan contratado, se sugiere usar una red wifi.
- ✓ La tarifa de la suscripción la OTT definida por este proveedor, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Postpago y Claro Hogar.

Tener en cuenta:

- ✓ La descarga de las aplicaciones Disney+ Premium 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 Disney+ Premium:

- ✓ **Es Indispensable validar y registrar correctamente el correo electrónico del cliente.**
- ✓ Al adquirir el producto, se debe seleccionar el servicio de Disney+ Premium. Una vez se cierre la venta del plan móvil el cliente recibirá en su correo registrado un correo electrónico para que termine el proceso de activación y registro en la plataforma de Disney+ Premium. Allí se indicará el paso a paso para registro.
- ✓ El plan con Disney+ Premium tiene incluido 4 pantallas.
- ✓ El cliente que adquiera esta oferta "bundle" (plan móvil con Disney+ Premium) y no desee continuar con los servicios de Disney+ Premium, se podrá cambiar a un plan de la oferta comercial vigente, que no cuente con el paquete Disney+ Premium.
- ✓ El servicio Streaming de Disney+ Premium es prestado por The Walt Disney Company Colombia S.A, NIT 800.236.937-1
- ✓ Si el cliente requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de Disney+ Premium, deberá dirigirse a los canales de atención de Disney+ Premium. 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 Disney+ Premium 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.
- ✓ El servicio de Disney+ Premium 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 y no admite pago parcial.
- ✓ La prestación del servicio de pago de Disney+ Premium a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
- ✓ Los servicios contratados bajo la modalidad de Disney+ Premium incluido no permiten desempaquetar el servicio de Claro del plan de Disney+ Premium.

- ✓ En los planes con Disney+ Premium incluido si el cliente cancela el servicio CLARO MÓVIL Postpago, se cancela igualmente el cobro del servicio de Disney+ Premium en la factura de Claro, el cual está asociado al plan contratado con los servicios de Claro móvil pospago u hogar.

Restricciones

a) El plan solo se ofrece en modalidad indicada en la parte superior del documento.
b) 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.
c) 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.
d) El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse al servicio de Disney+ Premium en https://www.disneyplus.com o en el APP de Disney+ Premium desde algún dispositivo.
e) Los planes en modalidad con Disney+ Premium incluido están ajustados a la oferta definida por Claro sobre la cual se incluye el servicio de Disney+ Premium junto con las características que definen cada una de las ofertas.
f) El cliente en la modalidad de los planes con Disney+ Premium incluido puede realizar un cambio hacia los planes superiores del plan contratado de Disney+ Premium 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

a) Para realizar la activación de este servicio incluido de Disney+ Premium, el usuario deberá contar con un plan postpago de los relacionados en esta circular y estar al día en pagos.
b) El servicio de Disney+ Premium no podrá ser activado de forma independiente con una línea distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago que tenga contratado el usuario.
c) Para poder disfrutar de Disney+ Premium necesitarás activar el servicio siguiendo el proceso de activación [VIA EMAIL O TEXT MESSAGE] que recibirás a través de Claro o Disney+ Premium. Si no ha recibido ningún SMS o correo electrónico, puedes activar Disney+ Premium en tu paquete Claro ingresando a la aplicación Mi Claro, al hacer clic en el banner de Disney+ Premium, será redirigido al flujo de activación.
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, y el usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual total incluido el plan postpago móvil más la suscripción de Disney+ Premium contratado.
e) Si asocias tu cuenta existente de Disney+ Premium a tu paquete/oferta de Claro con Disney+ Premium incluido la terminación del paquete/oferta con Claro que incluye Disney+ Premium no cancelará tu suscripción de Disney+ Premium y, una vez el paquete/oferta con Claro que incluye Disney+ Premium termine se dejará de cobrar a través de la factura de Claro, y Disney+ Premium pasará a cobrarte de forma automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que Disney+ Premium tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de Disney+ Premium, puedes visitar el apartado “Mi Cuenta” en la página web de Disney+ Premium. Los clientes nuevos en Disney+ Premium y nuevos en el paquete de Claro con su paquete cancelado, pueden continuar con Disney+ Premium, asociando otro método de pago.

Contratación

a. En los planes de Claro con Disney+ Premium incluido, el usuario contratará uno de los planes con Disney+ Premium 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 Disney+ Premium incluido no se pueden contratar de manera directa desde los medios digitales de autogestión.

b. La activación del servicio de Disney+ Premium está sujeta a la activación de los servicios de Claro previamente. Una vez activados los servicios de Claro con las características correspondientes a los planes con Disney+ Premium incluido el cliente recibirá un mail o un SMS el cual le permitirá al cliente terminar el registro en https://www.disneyplus.com y empezar a disfrutar del plan de Disney+ Premium contratado.
c. Compartiremos tu correo electrónico y teléfono asociado al servicio incluido de Claro para que Disney+ Premium pueda prestar su servicio. Puedes ver la Política de Privacidad de Disney+ Premium en la página web de Disney+ Premium.

Cancelación

a. Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura hogar o móvil.
b. El plan de Disney+ Premium en Bundle puede terminarse en cualquier momento
c. Para cancelar el servicio de Disney+ Premiun el cliente deberá cambiar de plan, dado que el producto se ofrece en combo. El servicio de pago de Disney Plus con cargo a la factura y el plan pospago también pueden adquirirse de forma independiente, pero bajo una tarifa diferente.

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 DISNEY+ PREMIUM 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 DISNEY+ PREMIUM 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 Disney+ Premium incluido para reactivar el servicio de Disney+ Premium, el cliente tiene que pasar por el flujo de activación nuevamente, clicando en un link que recibirá desde Claro y Disney+ Premium por correo o SMS.

Responsabilidad

- ✓ Disney+ Premium es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento de este.
- ✓ Disney+ Premium 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 Disney+ Premium 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 Disney+ Premium como su funcionamiento o respecto del cobro realizado por ese proveedor, Claro escalará su reclamo a Disney+ Premium en calidad de responsable. Lo anterior sin perjuicio de que el cliente pueda ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Disney+ Premium a través de su cuenta en el portal de https://www.disneyplus.com y por los canales dispuestos por parte de Disney+ Premium.
- ✓ 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 Disney+ Premium ni de cualquier otro beneficio.