

**\*Claro video** es un servicio proporcionado por un tercero. Telnor únicamente es medio de cobro de este servicio. \*\*Telnor pagará el servicio de Claro video durante **12 meses** para los clientes infinitum con Paquete 389, 435, 499, 599, 699, 999, 1499 o Infinitum Puro. **También, durante 12 meses el servicio será sin costo para los clientes que tengan los paquetes descritos.** No incluye Pago por Evento. Vigencia al 31 de enero de 2023.

Para Línea Básica y los Paquetes 249, 289 y 333 al contratar Claro video el primer mes no tiene costo. No incluye Pago por Evento. Posteriormente el cliente pagará \$115 mensual. Vigencia al 31 de enero de 2023. Consulta Términos y Condiciones en [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com).

### **Información Relevante sobre Claro video**

Información relevante sobre el Servicio de Claro video que Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. ("TELNOR") ofrece a los clientes residenciales ("CLIENTE") que cuenten con un Paquete Infinitum Paquete 389, 435, 499, 599, 649, 699, 999, 1499 o Infinitum 50, 60, 100, 200 y 500, Paquete Infinitum Entretenimiento 30, 40, 50, 250, 500, Infinitum Entretenimiento 30, 40, 120, 200, 500, Paquete Infinitum Entretenimiento+ 30, 70, 120, 200 y 500 o Infinitum Entretenimiento+ 30, 70, 120, 250, 500. El CLIENTE reconoce y acepta los términos y condiciones establecidos por el prestador final del servicio Claro video Inc. con domicilio en 9100 36th St. Suite 101, Doral, FL, Estados Unidos de América, así mismo se adhieren y sujetan a los términos y condiciones aquí establecidas, por lo que en caso de presentarse cualquier controversia subsistirán y prevalecerán los términos y condiciones establecidos por dicho prestador final del servicio. A partir del 1 de enero de 2015, los términos y condiciones aquí establecidas les serán aplicables a los CLIENTES que cuenten con las siguientes características: Facturan servicios en Recibo Telnor, no tienen adeudos en su factura, adquirieron el servicio de Claro video con promoción de 12 meses pagados por Telnor, pues cuentan con un Paquete Infinitum Paquete 389, 435, 499, 599, 649, 699, 999, 1499 o Infinitum 50, 60, 100, 200 y 500, Paquete Infinitum Entretenimiento 30, 40, 50, 250, 500, Infinitum Entretenimiento 30, 40, 120, 200, 500, Paquete Infinitum Entretenimiento+ 30, 70, 120, 200 y 500 o Infinitum Entretenimiento+ 30, 70, 120, 250, 500. Vigencia al 31 de enero de 2023. No incluye Pago por Evento. Para Línea Básica y los Paquetes 249, 289 y 333 al contratar Claro video el primer mes no tiene costo. No incluye Pago por Evento. Posteriormente el cliente pagará \$115 mensual. Vigencia al 31 de enero de 2023.

**Para más información consultar los términos y condiciones, así como preguntas frecuentes directamente en la página del proveedor [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com)**

### **Descripción del servicio**

Claro video es un servicio de suscripción de video en demanda a través de internet que puede ser ingresado a través de múltiples dispositivos que cuenten con acceso a internet. Claro video cuenta con un catálogo de suscripción, con una oferta de renta/compra contenidos exclusivos o contenidos transaccionales y la opción a suscribirse a contenidos Premium por un costo mensual adicional.

### **Características/Beneficios**

- Contenido de catálogo
- Contenido de Paramount+ incluido.
- Títulos de estreno de Pago por Evento.
- Opción de compra en películas y series seleccionadas.
- El contenido se renueva constantemente por lo que siempre se encontrarán nuevos títulos para ver.
- Opción de suscribirse a contenido Premium, por un costo mensual (HBO, FOX Sports, Edye, Picardía Nacional, Stingray Karaoke, Qello Concerts, MGM, ATRESplayer, rtveplay+ o LIONSGATE+).
- Opción de crear hasta 4 perfiles personalizados (un administrador y tres invitados).
- Los contenidos se visualizan directamente en Internet lo que permite ahorrar tiempo en la visualización.
- Se puede restringir programación no apta para menores de edad (control parental).
- Se pueden vincular hasta 5 dispositivos distintos y disfrutar el contenido en todos ellos a la vez (solo aplica para contenido de catálogo, en contenido Premium o pago por evento, solo se puede disfrutar en 2 dispositivos a la vez)
- Se pueden desvincular los dispositivos las veces que se desee.
- El servicio de Claro video es compatible con los siguientes dispositivos: PC o Laptop iPad, iPod y iPhone, Tablets y Smartphones Android, XBOX 360, PC y Tablets Windows 8, Windows 10, Smart TV: Samsung, LG, Sony y Hisense. Player de Claro video (Coship).

### **Contenidos del servicio en catálogo de suscripción**

Claro video cuenta con un catálogo de videos variable en cantidad mensualmente, que incluye una amplia variedad de películas de estudios cinematográficos, series, videos infantiles, cortometrajes, conciertos filmados y documentales.

## Contenidos transaccionales del servicio

### Renta/Compra de películas

El servicio ofrece películas especiales en la modalidad de Pago por Evento y Compra. Estas películas no pertenecen al catálogo de suscripción y tienen un costo transaccional por adquisición de 24 a 48 horas cada uno, para la renta. Para la compra de películas el precio puede variar desde \$92 a \$289.

Para poder realizar la renta/compra de películas el cliente no debe tener adeudo en su Recibo Telnor.

### Películas de estreno (\$57 a \$115 pesos\*)

Dentro de este catálogo se incluyen las más recientes y exitosas películas de los grandes estudios, que tienen poco tiempo de haberse estrenado en las salas cinematográficas.

Para poder realizar la renta de películas el cliente no debe tener adeudo en su Recibo Telnor.

\*Con sistema operativo IOS y/o forma de pago iTunes el precio puede variar.

### Películas de estreno estándar (\$29 a \$69 pesos\*)

Cuenta con un amplio catálogo de películas clásicas y grandes éxitos taquilleros de todos los tiempos.

Para poder realizar la renta de películas el cliente no debe tener adeudo en su Recibo Telnor.

\*Con sistema operativo IOS y/o forma de pago iTunes el precio puede variar.

### Compra de series (\$46 pesos\* por episodio y \$231 a \$1,739 pesos\* por temporada)

El servicio ofrece series en modalidad de compra, estas se pueden adquirir por capítulo o por temporada completa.

Para poder realizar la compra de series el cliente no debe tener adeudo en su Recibo Telnor.

\*Con sistema operativo IOS y/o forma de pago iTunes el precio puede variar.

Nota: Precios con IVA incluido

## Contenido Premium

Los servicios premium tienen un costo de suscripción mensual adicional a Claro video.

**HBO.** Es un servicio que se adquiere adicional de la suscripción a Claro video. Con contenidos exclusivos como series, películas, documentales, contenidos infantiles y para adultos. HBO en Claro video ofrece el precio de suscripción mensual \$149 pesos al mes. Vigencia al 28 de febrero de 2023.

**FOX Sports.** Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video con el cual se podrá disfrutar de toda la experiencia deportiva a un clic de distancia. El precio de FOX Sports es de \$130 pesos al mes. Vigencia al 28 de febrero de 2023.

**Edye.** Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video. Edye es una experiencia única para los más pequeños de la casa, la primera plataforma de educación y entretenimiento para niños de 2 a 7 años. EDYE ofrece en Claro video 7 días sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$57 pesos al mes. Vigencia al 28 de febrero de 2023.

**PICARDIA NACIONAL.** Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video con el cual se podrá disfrutar de películas de la cultura popular mexicana. PICARDIA NACIONAL ofrece en un precio de suscripción mensual de \$46 pesos al mes. Vigencia al 28 de febrero de 2023.

**QELLO CONCERTS.** Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video, que incluye una amplia colección de conciertos y documentales de música. Qello Concerts en Claro video ofrece 7 días sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$57 pesos. Vigencia al 28 de febrero de 2023.

**STINGRAY KARAOKE.** Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video que incluye una amplia colección de videos de canciones estilo karaoke. Karaoke ofrece en Claro video un precio de suscripción mensual de \$57 pesos. Vigencia al 28 de febrero de 2023.

**ATRESPLAYER.** Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video, en el cual se puede disfrutar de películas, programas y series españolas. ATRESplayer ofrece en Claro video 7 días sin costo y posteriormente un precio mensual de \$79 pesos. Vigencia al 28 de febrero de 2023.

**RTVEPLAY+.** Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video, donde encontrarás el mejor contenido de RTVE con temporadas completas de las series exitosas en España y en el mundo, películas para todos los gustos, programas especiales que marcaron época y muchos estrenos más. El hogar del entretenimiento en español está aquí. RTVEplay+ en Claro video ofrece 7 días sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$99 pesos. Vigencia al 28 de febrero de 2023.

**LIONSGATE+.** Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video, que ofrece una extensa biblioteca de entretenimiento con las historias que el mundo necesita experimentar. Cautivadoras series originales y películas exitosas muestran puntos de vista innovadores mediante historias audaces. LIONSGATE+ en Claro video ofrece 7 días sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$89 pesos. Vigencia al 28 de febrero de 2023.

**MGM.** Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video donde podrás disfrutar los mejores clásicos del cine de acción, drama, comedia, ciencia ficción y horror, así como reconocidas series. MGM en Claro video ofrece 7 días sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$59 pesos. Vigencia al 28 de febrero de 2023.

Nota: Precios con IVA incluido

Para poder realizar la suscripción de HBO, FOX SPORTS, Edye, PICARDIA NACIONAL, Qello Concerts, Stingray Karaoke, ATRESplayer, RTVEplay+, LIONSGATE+ o MGM el cliente no debe tener adeudo en su Recibo Telnor.

#### **Políticas de contratación para Claro video y servicios premium**

- La contratación del servicio se podrá realizar siempre y cuando el CLIENTE facture servicios en Recibo Telnor.
- El cliente no debe tener adeudos ni adeudo histórico en su factura de Recibo Telnor.
- Que la línea Telnor:
  - Ya haya sido posteada
  - No se encuentre suspendida
  - No tenga asociada a la línea ninguna OS abierta
  - No se encuentre en proceso de baja
  - No sea Cuenta Maestra

#### **Medios de contratación**

**Centros de Atención Telnor:** consulta ubicación y horarios de los Centros de Atención Telnor aquí:

<https://www.telnor.com/web/buscador/lugares?i=td>

1. Solicitar al personal de la Tienda Telnor que se requiere suscribir a Claro video
2. Proporcionar el correo electrónico y el número Telnor
3. Le llegará un correo al correo electrónico que proporcionó el cliente, para que genere su contraseña
4. Recibirá un correo con la confirmación de la contratación

#### **Página web**

1. Ingresar a [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com)
2. Dar clic en "Regístrate"
3. Registrar los datos (correo electrónico y contraseña)
4. Seleccionar Claro video y la forma de pago Recibo Telnor
5. Ingresar el número Telnor a 10 dígitos
6. El cliente recibirá un correo con la confirmación de la contratación

**App Claro video (solo para dispositivos Android) para dispositivos IOS solo está disponible el método de pago iTunes.**

1. Descargar la aplicación de Claro video a su dispositivo
2. Dar clic en "Regístrate"
3. Registrar los datos (correo electrónico y contraseña)
4. Seleccionar Claro video y la forma de pago Recibo Telnor
5. Ingresar el número Telnor a 10 dígitos

6. El cliente recibirá un correo con la confirmación de la contratación

#### **Call Center Claro video**

1. Comunicarse al 800 252 9999
2. Seleccionar la opción 1 "Claro video"
3. Posteriormente, seleccionar la opción 1 "Información y contrataciones"
4. Proporcionar al operador el correo electrónico y número Telnor, donde se dará de alta el servicio
5. El cliente recibirá un correo al correo electrónico que proporcionó, para que genere su contraseña

#### **Cancelación del servicio Claro video y servicios premium**

- La cancelación del o los servicios se puede realizar en cualquier momento, no existe un plazo forzoso.
- El cliente tendrá que liquidar el saldo pendiente, aun después de realizar la baja del servicio.
- La cancelación es inmediata, sin embargo, el cliente tendrá un periodo de gracia donde podrá seguir disfrutando del servicio, hasta su fecha de corte (día en el que contrató el servicio), posterior a este día ya no podrá seguir disfrutando del servicio.

#### **Medios de cancelación**

##### **Página web**

1. Ingresar a [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com)
2. Ingresar su usuario y contraseña
3. Ingresar a la opción "Mi perfil"
4. Seleccionar el servicio a cancelar
5. Dar clic en "Cancelar suscripción"
6. El cliente recibirá un correo electrónico que confirma la cancelación del servicio

##### **Call center**

1. Comunicarse al 800 252 9999
2. Seleccionar la opción 1 "Claro video"
3. Posteriormente, seleccionar la opción 1 "Información y contrataciones"
4. Indicarle al operador que quiere cancelar el o los servicios
5. Proporcionar el correo electrónico y número Telnor, donde se tiene contratado el servicio
6. El cliente recibirá un correo electrónico que confirma la cancelación del servicio

#### **Procedimiento de cobro y facturación**

La facturación del servicio Claro video y servicios premium se realizará mediante la factura de Recibo Telnor, en la sección de Servicios especiales.

#### **Soporte técnico**

Se contará con el Soporte Técnico establecido en los términos y condiciones del proveedor final (Claro video Inc.), no obstante, para cualquier información de la PROMOCIÓN, se podrá consultar a través de los Centros de Atención y Soporte Técnico a Clientes, en el teléfono **800 252 9999** disponible las 24 hrs del día.

**Políticas de uso Términos Políticas de activación y término de la promoción:** A efectos de que el CLIENTE pueda utilizar la promoción aquí descrita, será necesario que cumpla con los siguientes requisitos: Que cuente con las características de "CLIENTE" establecidas en este documento, no tener adeudos vencidos, no estar en proceso de baja o en suspensión del servicio Infinitum. El CLIENTE al usar el servicio acepta los términos y condiciones del PROVEEDOR (Claro video Inc.), los cuales se encuentran en:

[https://www.clarovideo.com/mexico/terminos\\_y\\_condiciones](https://www.clarovideo.com/mexico/terminos_y_condiciones)

## **Términos**

El CLIENTE reconoce y acepta que el servicio de Internet, así como otros servicios que ofrece Telnor, son independientes al uso de esta PROMOCIÓN, y cada uno de ellos se rige por políticas particulares. Los Términos y Condiciones sobre el uso, alcance y cualidades técnicas de Claro Video, se describen al momento de activar el servicio de Claro video y son establecidos por el proveedor final (Claro video Inc.), por lo que TELNOR no se responsabiliza del alcance de los mismos.

Los datos que el CLIENTE entrega a TELNOR para la activación de la PROMOCIÓN, incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en las bases de datos de TELNOR, serán tratados y/o utilizados por esta última y/o las empresas controladoras de ésta última y/o empresas filiales y/o subsidiarias de TELNOR y/o aquellos terceros que, por la naturaleza de sus trabajos o funciones tengan la necesidad de tratar y/o utilizar dichos datos personales; con el propósito de cumplir aquellas obligaciones que se derivan del presente documento y/o con fines mercadológicos o publicitarios.

TELNOR podrá transferir los datos personales que obren en sus bases de datos a cualesquiera de las empresas controladoras de ésta última y/o a sus empresas filiales y/o subsidiarias e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras, salvo que el CLIENTE manifesté expresamente su oposición, en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. El CLIENTE podrá ejercer los derechos que les confiere la Ley antes referida, mediante una solicitud por escrito, que deberá ser presentada en cualquiera de los domicilios de las tiendas TELNOR que se indican en la página web: [www.telnor.com](http://www.telnor.com). El CLIENTE manifiesta su conformidad para que TELNOR lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales en términos de lo dispuesto en el Aviso de Privacidad de TELNOR el cual está publicado en la página web de esta última. La información que entrega al proveedor final del PROVEEDOR (Claro video Inc.), se registrará de acuerdo a los Términos y Condiciones de la PROMOCIÓN en particular.

Liga de referencia a <https://telnor.com/web/acerca-de-telnor/aviso-de-privacidad>

TELNOR no será responsable por cualquier problema relacionado en la entrega del servicio proporcionado por el PROVEEDOR (Claro video Inc.).

TELNOR, no tiene ningún tipo de responsabilidad sobre la correcta operación o garantía del producto del PROVEEDOR (Claro video Inc.), de igual forma, TELNOR no adquiere responsabilidad alguna relacionada con cualquier falla que presente el PROVEEDOR (Claro video Inc.), o cualquier dispositivo que utilice el cliente para el uso del servicio prestado por el PROVEEDOR (Claro video Inc.), así como por que el CLIENTE y/o los usuarios del SERVICIO utilicen este de forma distinta a lo establecido en los Términos y Condiciones establecidos por el PROVEEDOR (Claro video Inc.).

“TELNOR”, sin responsabilidad alguna, y sin necesidad de declaración judicial podrá rescindir la PROMOCION en caso de que el CLIENTE de que se incurra en cualquiera de los supuestos señalados a continuación: Por baja de la línea TELNOR, Por baja de su servicio INFINITUM, Por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en los presentes términos y condiciones. Por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en el Contrato de Suministro de Telefonía Básica y/o Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y/o en las Condiciones del Servicio Infitum según corresponda.