

*Claro video es un servicio proporcionado por un tercero. Telnor únicamente es medio de cobro de este servicio. Claro video otorga 1 mes sin costo a los clientes Infitum con Paquete 399, 549, 799, 1499 y 1789. Al término de la promoción la mensualidad será de \$115.00 IVA Incluido. No incluye Pago por Evento. Consulta Términos y Condiciones en www.clarovideo.com. Vigencia al 31 de diciembre de 2020.

Información Relevante sobre Claro video

Información relevante sobre el Servicio de Claro video que Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. ("TELNOR"). 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 1 mes sin costo que otorga Claro video a los clientes Infitum con Paquete 399, 549, 799, 1499 y 1789. Al término de la promoción la mensualidad será de \$115.00 IVA Incluido. No incluye Pago por Evento.

Para más información consultar los términos y condiciones, así como preguntas frecuentes directamente en la página del proveedor 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
- 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+, FOX Sports, Noggin, Picardía Nacional, EDYE, INDYCAR, Paramount+, Qello o Karaoke).
- 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 Smart phones 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 ofrece en Claro video 7 días sin costo y a partir del octavo día el precio de suscripción mensual es de \$173 pesos al mes. Promoción válida para clientes nuevos. Vigencia de la promoción hasta el 31 de diciembre 2020.

FOX +. Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video con el cual se podrá disfrutar de películas y series. FOX+ tiene un precio de promoción de \$162 pesos al mes durante 3 meses. Al término de la promoción el precio es de \$231 pesos al mes. Promoción válida para clientes nuevos. Vigencia de la promoción hasta el 31 de julio 2020.

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 costo promocional de FOX Sports es de \$116 pesos al mes, durante los primeros 3 meses. Al término de la promoción el precio es de \$162 pesos al mes. Promoción válida para clientes nuevos. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2020.

Noggin. Es un servicio adicional a la suscripción a Claro video. Dirigido a los más pequeños de la casa para disfrutar de las mejores series de Nick Jr. En un ambiente divertido, educativo y seguro. NOGGIN ofrece en Claro video el primer mes sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$49 pesos al mes. Al término de la promoción el precio es de \$49 pesos al mes. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2020.

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 Claro video 7 días sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$46 pesos al mes. Al término de la promoción el precio es de \$46 pesos al mes. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2020.

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. Al término de la promoción el precio es de \$57 pesos al mes. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2020.

INDYCAR. Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video. IndyCar es el máximo evento de carreras monoplace en Estados Unidos. El costo es de \$475 por toda la temporada. Costo por carrera \$35.00. Carrera de 500 millas de Indianápolis \$105.00. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2020.

PARAMOUNT +. Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video, con el cual se podrá disfrutar de películas y series. PARAMOUNT + ofrece en Claro video 7 días sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$79 pesos*. Este Precio promocional de \$79 pesos será válido hasta el 31 de agosto 2020. A partir del 1 de septiembre 2020 será de \$89 pesos mensual.

QELLO. 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 en Claro video ofrece 7 días sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$57 pesos. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2020.

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 31 de diciembre 2020.

Para poder realizar la suscripción de HBO, FOX+, FOX SPORTS, Noggin, PICARDIA NACIONAL, EDYE, INDYCAR, Paramount+, Qello o Karaoke 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
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
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

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 manifieste 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. 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 Infinitum según corresponda.