La suscripción a Claro video y todo el contenido, características y aplicaciones cargadas en la plataforma de Claro video, está disponible para los clientes residenciales de **Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. ("TELNOR")** que contraten la suscripción individual con cargo a su Recibo Telnor ("CLIENTE"), sujeto a que cumplan con los requisitos de elegibilidad del servicio, como lo son, entre otros, contar con una conexión a internet de banda ancha infinitum ("Servicio Infinitum").

El Servicio Infinitum es proporcionado por parte de Telnor; en tanto que el servicio de Claro video es prestado por AMX CONTENIDO, S.A. de C.V. con domicilio en Lago Zürich 245, Edificio Presa Falcón, Ampliación Granada, Miguel Hidalgo, C.P. 11529, Ciudad de México, México. Claro video es un servicio proporcionado por un tercero, Telnor únicamente es medio de cobro de la suscripción para acceder a Claro video. Asimismo, 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.

Para más información consultar los términos y condiciones, así como preguntas frecuentes directamente en la página del proveedor www.clarovideo.com

Promoción

Telnor pagará el servicio de Claro video durante **12 meses para los clientes infinitum con Paquete Residencial 389, 435, 499, 599, 649, 725, 999, 1399 o Infinitum 349, 399, 449, 499, 549, 649, 899. No incluye rentas o compras de películas, así como suscripción a canales premium. Vigencia al 31 de diciembre de 2025.

El consumidor reconoce y acepta que:

Los términos y condiciones aquí establecidas les serán aplicables a los CLIENTES residenciales 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 Residencial 389, 435, 499, 599, 649, 725, 999, 1399 o Infinitum 349, 399, 449, 499, 549, 649, 899.

Para poder disfrutar de Claro video necesitarás activar el servicio siguiendo el proceso de activación que se enviará al correo electrónico o SMS registrado por el cliente en Telnor, para iniciar el proceso.

No incluye rentas o compras de películas, así como suscripción a canales premium.

Vigencia al 31 de diciembre de 2025.

Descripción

Claro video es un servicio de suscripción de video bajo 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, así como rentas o compras de contenidos, así como suscripción a canales premium por un costo mensual adicional.

Características/Beneficios

- Contenido de catálogo.
- Contenido de Paramount+ incluido.
- Títulos de estreno en compra y renta.
- 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 (FOX Sports, Picardía Nacional, atresplayer, edye, MGM+, rtveplay+, Universal+, Qello Concerts by Stingray y Stingray Karaoke).
- Opción de crear perfiles personalizados.
- 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 (solo aplica para contenido de catálogo, en contenido transaccional, 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 Smarthphones Android, XBOX One, series S y series X, PC y Tablets Windows 10 o superior, Smart TV: Samsung, LG, Sony, Netrange, Zeans y Hisense, Player de Claro video (Coship).

Oferta comercial

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.

Contenido Premium

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

HBO. Es un servicio adicional a 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 \$179 pesos al mes. Aplica únicamente a clientes que contrataron hasta el 13 de febrero de 2024.

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 \$149 pesos al mes. Vigencia al 31 de diciembre de 2025.

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 un precio de suscripción mensual de \$57 pesos al mes. Vigencia al 31 de diciembre de 2025.

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 \$70 pesos al mes. Vigencia al 31 de diciembre de 2025.

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 un precio de suscripción mensual de \$57 pesos. Vigencia al 31 de diciembre de 2025.

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 31 de diciembre de 2025.

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 un precio mensual de \$99 pesos. Vigencia al 31 de diciembre de 2025.

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 un precio de suscripción mensual de \$109 pesos. Vigencia al 31 de diciembre 2025.

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 un precio de suscripción mensual de \$59 pesos. Vigencia al 31 de diciembre de 2025.

Universal +. Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video, conformado por cinco canales: Universal Premiere, Universal Cinema, Universal Comedy, Universal Crime y Universal Reality, donde la audiencia podrá encontrar y disfrutar de las franquicias más exitosas, estrenos exclusivos y películas. Universal + en Claro video ofrece un precio de suscripción mensual de \$179 pesos. Vigencia al 31 de diciembre de 2025.

Nota: Los precios están sujetos a cambio por decisión del programador. Precios con IVA incluido

Para poder realizar la suscripción de FOX Sports, Picardía Nacional, atresplayer, edye, MGM+, rtveplay+, Universal+, Qello Concerts by Stingray y Stingray 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

Contratación

Centros de Atención Telnor, a través de nuestro call center 800 123 2222, www.clarovideo.com y call center Claro video 800 252 9999

1. Posteriormente, seleccionar la opción 1 "Información y contrataciones"
2. Proporcionar al operador el correo electrónico y número Telnor, donde se dará de alta el servicio
3. 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: www.clarovideo.com 800 252 9999, Centros de Atención Telnor y 800 123 2222.

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 Infitum. El CLIENTE al usar el servicio acepta los términos y condiciones del PROVEEDOR (AMX CONTENIDO, S.A. de C.V.), 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 (AMX CONTENIDO, S.A. de C.V), 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 ARCO debidamente firmada, la cual se puede hacer llegar a la siguiente dirección de correo electrónico: datospersonales@telnor.com, o bien, mediante una solicitud ARCO en el domicilio que se indica en el Aviso de Privacidad de TELNOR publicado en la página web: www.telnor.com en horario de oficina de 9:00 a 19:00 horas.

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 y/o datos personales que el CLIENTE llegue a entregar a (AMX CONTENIDO, S.A. de C.V) se registrarán 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 (AMX CONTENIDO, S.A. de C.V).

TELNOR, no tiene ningún tipo de responsabilidad sobre la correcta operación o garantía del producto del PROVEEDOR (AMX CONTENIDO, S.A. de C.V) de igual forma, TELNOR no adquiere responsabilidad alguna relacionada con cualquier falla que presente el PROVEEDOR (AMX CONTENIDO, S.A. de C.V), o cualquier dispositivo que utilice el cliente para el uso del servicio prestado por el PROVEEDOR (AMX CONTENIDO, S.A. de C.V), 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 (AMX CONTENIDO, S.A. de C.V).

“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.