Términos y Condiciones

La suscripción al servicio HBO Max y todo el contenido, características y aplicaciones ("HBO Max") cargadas en la plataforma de WarnerMedia Direct Latin America, LLC está disponible para los clientes residenciales nuevos y existentes de Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. ("TELNOR") que contraten la suscripción individual con cargo a su Recibo Telnor, 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. HBO Max es un servicio proporcionado por un tercero con sede y domicilio en los Estados Unidos de América. TELNOR únicamente es medio de cobro de la suscripción para acceder al servicio HBO Max.

Renta mensual
Todos los planes HBO Max incluyen el mismo contenido y están disponibles en todos los dispositivos compatibles.

Plan **HBO Max Básico con Anuncios** con una suscripción mensual de $119 al mes (impuestos incluidos), cuenta con las siguientes características:

- Transmisión en 2 dispositivos a la vez.
- Full HD 1080p.
- Se reproducirán anuncios antes y durante los programas y películas (aproximadamente 4 minutos de anuncios por hora). El número de anuncios durante los eventos en vivo puede variar.

Plan **HBO Max Plan Estándar** (sin anuncios) con una suscripción mensual de $215 al mes (impuestos incluidos), cuenta con las siguientes características:

- Transmite en 2 dispositivos a la vez
- Full HD 1080p.
- 30 descargas por mes para ver donde quiera

Promociones:

HBO Max Básico con Anuncios por 6 meses sin costo para clientes nuevos y existentes al domiciliar el pago de su recibo Telnor.

Los clientes nuevos y existentes podrán disfrutar de la suscripción de HBO Max Básico con Anuncios por 6 meses sin costo, es decir, solo pagarán la renta mensual del servicio Infinitum elegido (Paquete Infinitum Negocio 399, 549, 649, 799, 999 ó Infinitum Negocio 349, 399, 449, 499, 549, 649, 899) y el resto de productos y/o servicios que tengan contratados.

Condiciones de la promoción:

- **La promoción únicamente aplica al Plan HBO Max Básico con Anuncios.**
- La promoción aplica para clientes nuevos que eligen a Telnor como su proveedor de servicio de telecomunicaciones y contraten cualquiera de los Servicios Infinitum Residencial que se señalan en el listado anterior de acuerdo al canal de contratación y que domicilien el pago de su recibo Telnor.
- También aplica a clientes existentes que se suscriban a HBO Max Básico con Anuncios y que domicilien el pago de su recibo Telnor (si cuenta con domiciliación previa no aplica).
- Aplica por única ocasión para un entretenimiento por domiciliación por servicio infinitum.
- Facturar en Recibo Telefónico Telnor.
- Activar el servicio HBO Max Básico con anuncios dentro de los primeros 30 días posteriores a la instalación del servicio. Cuando el cliente activa el servicio otorga su consentimiento respecto de los términos y condiciones de la promoción (6 meses sin costo y mes siguiente se facturará el importe vigente del plan HBO Max Básico con Anuncios).
- Mantener el saldo al corriente de sus servicio infinitum para disfrutar del servicio de HBO Max.
- Mantener contratado el plan Básico con Anuncios. Para mayor claridad, en caso de cambiar al plan Estándar se perderán los beneficios.
- Mantener contratado un servicio infinitum elegible.
- El cliente podrá acceder únicamente a una (1) promoción activa de HBO Max. En caso de existir más de una promoción vigente de HBO Max, solo se aplicará la primera en ser activada.
- En caso de incumplimiento de alguna de las condiciones anteriores, el beneficio será suspendido o cancelado sin derecho a reponer el tiempo no disfrutado.
- Vigencia de la promoción, del 4 de marzo al 31 de diciembre del 2026.

Al finalizar el periodo de promoción de 6 meses, se facturará el importe vigente correspondiente al servicio infinitum más el importe vigente del plan HBO Max Básico con Anuncios. **https://telnor.com/web/hogar/terminoshogar**, Términos y Condiciones HBO Max.

Contratación y facturación

La suscripción al servicio HBO Max podrá realizarse a través de los siguientes canales: Centros de Atención Telnor o a través de nuestro Call Center al 800 123 2222 por el titular de la línea.

El CLIENTE debe de tener sus datos de contacto como email y celular actualizado con Telnor, para poder activar sus servicios o recibir notificaciones. El servicio HBO Max se cobra a través del Recibo Telnor por adelantado, y otorga acceso durante el mes posterior a la emisión de la factura correspondiente.

Es requisito indispensable que el cliente no incurra en falta de pago para continuar disfrutado del servicio HBO Max, en caso contrario, el servicio será suspendido.

Cancelación

La suscripción al servicio HBO Max se puede cancelar en cualquier momento en nuestros Centros de Atención Telnor o a través del 800 123 2222. Le recomendamos cancelar el servicio mínimo con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación a la fecha de corte de su renta para evitar que se genere el nuevo cargo. En caso de que la cancelación del servicio HBO Max se realice de forma posterior al corte de renta, se cargará el monto total correspondiente al mes de suscripción sin derecho a reembolsos o bonificaciones. La cancelación de HBO Max no exime al cliente de adeudos contraídos. Telnor se reserva sus derechos para el cobro sobre los adeudos del servicio de Telecomunicaciones.

Identifique la fecha de corte de su renta en el recibo Telnor, como se muestra a continuación:

- Se le recordara al cliente 30 días antes por medio de un email que está por finalizar su promoción.

Soporte

Los clientes podrán reportar fallas en el servicio de HBO Max a través de su cuenta las 24 hrs. de lunes a domingo a través de https://help.hbomax.com/us-es/Home/Index o mediante cualquier otro medio que publique el proveedor.

Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de telecomunicaciones son tramitadas directamente por TELNOR.

Términos y condiciones

El CLIENTE reconoce y acepta que el servicio de Internet, así como otros servicios que ofrece TELNOR, quien es únicamente procurador en cobro, siendo independientes al uso del servicio HBO Max, y cada uno de ellos se rige por políticas particulares. Los Términos y Condiciones sobre el uso, alcance y cualidades técnicas del servicio HBO Max se proporcionan al momento de activar la suscripción y acceso al servicio de HBO Max por el proveedor final (WarnerMedia Direct Latin America, LLC), por lo que TELNOR no se responsabiliza del contenido y alcance de los mismos.

Para poder disfrutar de HBO Max el CLIENTE necesitará activar una cuenta HBO Max siguiendo el proceso de activación que se enviará por correo electrónico o SMS. También requiere de una conexión a internet.

Si el CLIENTE ya tiene una cuenta de HBO Max puede asociarla a su servicio Infinitum. HBO Max continuará cobrándole de forma separada su cuota de suscripción hasta el momento en que asocie su cuenta existente de HBO Max a su servicio Infinitum. Para cualquier pregunta relacionada con la facturación de su cuenta existente de HBO Max, por favor contacta con HBO Max directamente.

El CLIENTE reconoce y acepta los términos y condiciones establecidos por el prestador final del servicio (WarnerMedia Direct Latin America, LLC), los cuales se encuentran publicados en https://www.hbomax.com/terms-of-use/es-us. En caso de presentarse cualquier controversia con los presentes términos y que se relacionen con el servicio de HBO Max, la plataforma o el contenido publicado HBO Max, subsistirán y prevalecerán los términos y condiciones establecidos por HBO Max, deslindando a TELNOR de cualquier responsabilidad de dicho servicio.

Los datos que el CLIENTE entrega a TELNOR para la activación del servicio de HBO Max serán en términos de lo establecido en el Aviso de Privacidad de TELNOR, el cual se encuentra publicado en www.telnor.com o de forma específica en https://telnor.com/web/acerca-de-telnor/aviso-de-privacidad.

El CLIENTE reconoce que leyó todo el contenido del Aviso de Privacidad de TELNOR disponible en: https://telnor.com/web/acerca-de-telnor/aviso-de-privacidad o en su página web: www.telnor.com y 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. La información y/o datos personales que el CLIENTE llegue a entregar a HBO Max con motivo de la activación y/o acceso al servicio HBO Max se regirá de acuerdo con los Términos y Condiciones del servicio en particular HBO Max o bien, en los términos de su política de privacidad disponible en: https://www.hbomax.com/privacy/es-latam.

Los CLIENTES reconocen y aceptan que TELNOR no es responsable por cualquier problema, falla o afectación relacionada en la entrega del servicio HBO Max, toda vez que éste es proporcionado por HBO Max. TELNOR no tiene ningún tipo de responsabilidad sobre la correcta operación o garantía del servicio HBO Max; de igual forma, TELNOR no adquiere responsabilidad alguna relacionada con cualquier interrupción, suspensión, falla y/o la falta de disponibilidad que presente el servicio de HBO Max, o cualquier dispositivo que utilice el CLIENTE para el uso del servicio HBO Max. TELNOR tampoco asume responsabilidad por la forma en la que el CLIENTE y/o los usuarios utilicen el servicio HBO Max, ya sea que cumplan o no con lo establecido en los Términos y Condiciones publicados por HBO Max.

TELNOR, sin responsabilidad alguna, y sin necesidad de declaración judicial podrá suspender, terminar y/o rescindir la prestación del servicio HBO Max, los servicios infinitum con HBO Max o la suscripción individual en caso de que el CLIENTE incurra en cualquiera de los siguientes supuestos: (a) por baja de la línea TELNOR, (b) por baja de su servicio INFINITUM, (c) por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en los presentes términos y condiciones, o (d) por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en el Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y/o en las Condiciones del Servicio Infinitum, según corresponda.