

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 de México, S.A.B de C.V. ("TELMEX")** que contraten la suscripción individual con cargo a su Recibo Telmex ("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") y de acuerdo a los requisitos previstos en estos términos y condiciones.

El Servicio Infinitum es proporcionado por parte de Telmex; 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, Colonia Ampliación Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11529, Ciudad de México, México. Claro video es un servicio proporcionado por un tercero, Telmex 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, quien deberá atender la inconformidad.

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

Promoción

****Telmex pagará el servicio de Claro video durante 12 meses** para los clientes Infinitum nuevos y existentes, 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 2026.

El consumidor reconoce y acepta que:

Los términos y condiciones aquí establecidas les serán aplicables a los CLIENTES residenciales, nuevos y existentes, que cuenten con las siguientes características:

- Facturan servicios en Recibo Telmex.
- No tienen adeudos en su factura.
- Adquirieron el servicio de Claro video con promoción de 12 meses pagados por Telmex, 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 Telmex, para iniciar el proceso.
- No incluye rentas o compras de películas, así como suscripción a canales premium.
- Pagar el total del recibo Telmex mensual.
- Vigencia al 31 de diciembre de 2026.

Descripción

Claro video es un servicio de suscripción de video bajo demanda a través de internet (streaming) que puede ingresarse 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 Universal +incluido.
- Títulos de estreno en compra y renta con costo adicional.
- 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, edye, MGM+, rtveplay+, Sony One, FOX One, Crunchyroll, Qello Concerts by Stingray y Stingray Karaoke). Estos contenidos son proporcionados por un tercero, Telmex únicamente funge como medio de facturación y cobro.
- 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 por el mismo precio)
- Se pueden desvincular los dispositivos las veces que se desee sin costo alguno.

- El servicio de Claro video es compatible con los siguientes dispositivos: PC o Laptop iPad, iPod y iPhone, Tablets y Smartphones 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 Contenidos Premium tienen un costo de suscripción mensual adicional a Claro video y son prestados por terceros, por lo que Telmex únicamente funge como medio de cobro y facturación, sin que sea responsable de las tarifas del servicio.

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 2026.

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 2026.

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 2026.

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 2026.

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 2026.

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 2026.

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 2026.

Sony One. Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video. Sony One Incluye contenido exclusivo de Sony Pictures Entertainment, con las mejores películas, grandes éxitos de taquilla y series de TV. Sony One en Claro video ofrece un precio de suscripción mensual de \$59 pesos. Vigencia al 31 de diciembre de 2026.

FOX One. Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video. Fox One ofrece la programación deportiva más completa y exclusiva, con los torneos más importantes del mundo, y contenido de futbol nacional e internacional, futbol americano colegial, béisbol y automovilismo. FOX One en Claro video ofrece un precio de suscripción mensual de \$175 pesos. Vigencia al 31 de diciembre de 2026.

Crunchyroll. Crunchyroll ofrece el catálogo más grande de anime subtulado y doblado directamente desde Japón, con una amplia selección de títulos populares como One Piece, Solo Leveling, Attack on Titan, My Hero Academia, Jujutsu Kaisen y muchos más. Crunchyroll ofrece un precio de suscripción mensual de \$129 pesos. Vigencia al 31 de diciembre de 2026.

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.

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

Para poder realizar la suscripción de FOX Sports, Picardía Nacional, edye, MGM+, rtveplay+, Sony One, FOX One, Qello Concerts by Stingray y Stingray Karaoke, el cliente no debe tener adeudo en su Recibo Telmex.

Políticas de contratación para Claro video y Contenido Premium

- La contratación del servicio se podrá realizar siempre y cuando el CLIENTE facture los servicios en Recibo Telmex.
- El cliente no debe tener adeudos ni adeudo histórico en su factura de Recibo Telmex.
- Que la línea Telmex:
 - Esté instalada y cuente con servicio.
 - No se encuentre suspendida.
 - No se encuentre en proceso de baja.
 - No sea Cuenta Maestra

Contratación

Centros de Atención Telmex, 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 Telmex, 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 Contenido 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 Telmex y 800 123 2222.

Procedimiento de cobro y facturación

La facturación del servicio Claro video y contenido premium se realizará mediante la factura de Recibo Telmex, 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 (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 Telmex, 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 TELMEX no se responsabiliza del alcance de los mismos.

Los datos que el CLIENTE entrega a TELMEX para la activación de la PROMOCIÓN, serán tratados en términos del aviso de privacidad de Telmex disponible en www.telmex.com

Para acceder a la promoción, el CLIENTE manifiesta que leyó todo el contenido del Aviso de Privacidad de TELMEX y otorga su conformidad para que TELMEX lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales en términos de lo dispuesto en dicho aviso el cual está publicado en la página web de esta última o en: <https://telmex.com/web/acerca-de-telmex/aviso-de-privacidad>

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 y de acuerdo al aviso de privacidad de Claro video disponibles en: https://www.clarovideo.com/politicas_de_privacidad TELMEX no será responsable por cualquier problema relacionado en la entrega del servicio proporcionado por el PROVEEDOR (AMX CONTENIDO, S.A. de C.V.).

TELMEX, 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, TELMEX 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.).

“TELMEX”, sin responsabilidad alguna, y sin necesidad de declaración judicial podrá rescindir la PROMOCION en caso de que el CLIENTE incurra en cualquiera de los supuestos señalados a continuación: Por baja de la línea TELMEX, 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.