

CONDICIONES GENERALES TV PREPAGO

SATELITAL EQUIPOS EN COMODATO



CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN SATELITAL EN MODALIDAD PREPAGO EQUIPOS EN COMODATO

1. — El servicio de TV Prepago Satelital Equipos en Comodato consiste en la prestación del servicio de televisión satelital en modalidad prepago.

2. — Los equipos a utilizar son de propiedad de Claro y se entregan a los usuarios en calidad de comodato, no podrán ser reubicados o trasladados de su lugar original de instalación, o alterados de alguna forma, esto generará incumplimiento al contrato y por lo tanto se podrá dar por terminado el contrato. En caso de terminación del contrato el usuario se obliga a realizar la devolución a través de los mecanismos dispuestos por Claro para este efecto los cuales podrá consultar en <https://www.claro.com.co/personas/institucional/logistica-inversa/>

3. — Condiciones de activación: El servicio de TV Prepago Satelital será activado por solicitud del usuario. La activación del servicio de TV Prepago Satelital de conformidad con la normatividad vigente no exime al usuario de la cancelación de obligaciones causadas por cualquier otro servicio prestado por Claro.

4. — Paquetes de Televisión Satelital Prepago de Claro para uso del servicio. Para hacer uso del servicio de Televisión Satelital Prepago de Claro el usuario recibe un número de ID Kit como número único de identificación del servicio de Televisión Satelital Prepago de Claro, que le permitirá realizar la compra de paquetes y acceder al servicio de Televisión Satelital Prepago de Claro. El usuario deberá adquirir uno de los paquetes disponibles proporcionando su número de ID Kit, el cual se entregará en la activación del servicio. Los puntos disponibles para realizar la compra de paquetes, así como los paquetes y tarifas vigentes se pueden consultar en la página web www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/?pf=3/. La activación del paquete adquirido se realizará dentro de los sesenta (60) minutos siguientes a la compra. El usuario recibirá un mensaje de texto una vez sea activado el paquete adquirido a su número celular registrado durante el proceso de aceptación del servicio, en el mismo número el usuario recibirá una notificación cuando su paquete se encuentre próximo a vencer y cuando finalice su vigencia.

5. — Oferta de Canales. La oferta de canales no es caracterizada, la parrilla de canales disponible para consulta en la página web es descriptiva y podrá ser modificada por Claro en cualquier momento. La parrilla actualizada estará publicada en la página www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/?pf=3/.

6. — No habrá facturación del servicio, ya que su uso se activa por la compra de paquetes de Televisión Satelital Prepago de Claro.

7. — El servicio de Televisión Satelital Prepago de Claro estará disponible en las poblaciones con cobertura para este servicio, las cuales se encuentran publicadas en la página www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/?pf=3/. La cobertura de las poblaciones incluye la zona Urbana y las zonas rurales con tiempo de desplazamiento menor o igual a una (1) hora desde la zona urbana. Al momento de la compra se validará la cobertura de acuerdo con la información que suministre el usuario.

8. — Si el usuario no compra paquetes en un periodo de 6 meses se procederá a la desactivación del servicio. Para reactivar el servicio el usuario debe llamar a la línea de atención al usuario de Claro. Para disfrutar el servicio nuevamente el usuario deberá adquirir un paquete de Televisión Satelital Prepago de Claro luego de la reactivación.

9. — Si el usuario desea trasladar el lugar de la prestación del servicio deberá informar a Claro, para verificar la viabilidad del traslado de acuerdo con las zonas de cobertura disponibles. En caso que el traslado resulte procedente se deberá tener en cuenta que dicho servicio tendrá un costo adicional. Cuando el usuario cambie de domicilio y por razones técnicas Claro no pueda seguir prestándole el servicio contratado, se dará la terminación con justa causa del contrato.

CONDICIONES GENERALES TV PREPAGO

SATELITAL EQUIPOS EN COMODATO



CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN SATELITAL EN MODALIDAD PREPAGO EQUIPOS EN COMODATO

10. — El usuario no podrá modificar las conexiones del servicio de Televisión Satelital Prepago de Claro realizadas por Claro, ni retransmitir la señal, tampoco podrá hacer uso de los equipos para actividades diferentes a la recepción de la señal de Televisión Satelital Prepago de Claro. Si el usuario incumple lo aquí estipulado, Claro dará por terminado el ofrecimiento del servicio. El usuario será responsable por los perjuicios sufra o cause por el uso indebido de la señal y/o los equipos.

11. — PQR: El usuario de los servicios tiene derecho a presentar ante Claro peticiones, quejas y recursos (en adelante "PQR") relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como respecto de la atención y trámite de las mismas. Las PQR no requieren presentación personal y si se realizan a través de mandatario no se requiere que este sea abogado titulado. Para el efecto se deberá informar el nombre completo del solicitante, su identificación, la dirección que tiene registrada en Claro, el objeto de la actuación, las razones en las que se apoya y la relación de documentos que se acompañan. Señor SUSCRIPTOR para la atención y recepción de consultas y PQR usted puede consultar en nuestra página web www.claro.com.co la dirección y horarios de las oficinas a nivel nacional en donde usted puede realizar estas actividades. De igual forma, usted puede realizar cualquiera de estos trámites a través de nuestra línea nacional 018003200200; en Bogotá en el fax 6164082, en la línea 7500500 en Bogotá, en la página www.claro.com.co o en redes sociales: en Facebook en <https://www.facebook.com/Clarocol> o en de Twitter en [@claroteayuda](https://twitter.com/claroteayuda). Claro dará respuesta a las PQR dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

12. — Compensación por interrupción del servicio. En caso de que se llegare a probar fallas técnicas imputables a Claro que no permitan al suscriptor acceso al servicio y que supere dieciséis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas Claro compensará con un (1) día de servicio. Cuando el usuario a través de una PQR (petición, queja o reclamo) comunique la inconformidad por fallas en la prestación del servicio, se deberán verificar los soportes (llamadas de servicio, Órdenes de Trabajo, OT, etc.) y se procede a compensación si aplica, para lo cual se extiende la vigencia por el número de días que corresponda.

13. — Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos el inicio de la interrupción del servicio, este se contará a partir del recibo de la respectiva PQR (petición, queja o reclamo) por parte del usuario, a través de cualquier medio de atención.

14. — Claro se compromete a cumplir con las condiciones de calidad definidas regulatoriamente para los servicios de televisión, las cuales pueden ser consultadas en la página www.claro.com.co/indicadoresdecualidad.