

# TÉRMINOS Y CONDICIONES MIGRACIÓN A FIBRA ÓPTICA HOGAR

---

**Vigencia:** 1 de febrero 2025 al 30 de abril de 2025.

## **DESCRIPCIÓN:**

- Oferta dirigida únicamente a una base de clientes actuales que tengan servicio de hogar Claro sobre red HFC y que estén ubicados en una zona con cobertura de red fibra óptica reciban el ofrecimiento y migren a un plan de la oferta comercial vigente.
- Estas mejoras podrán ser sobre su velocidad de internet o mejorar su paquete de televisión, los cuales serán migrados a red fibra óptica según condiciones comerciales vigentes.
- Esta migración se realiza cambiando el cableado coaxial de red interna del inmueble donde reside el cliente por fibra óptica y cambio de equipos de internet (modem) y TV (deco) según sea el cambio sobre el servicio contratado. En los eventos en los que el cliente reside en una co propiedad o similar el cambio solo se realizara en el domicilio del propietario, el cambio se realiza con las mismas condiciones de la instalación actual del servicio.

## **CONDICIONES GENERALES:**

- Los clientes actuales con servicio de internet hogar Claro sobre red HFC y que estén ubicados en una zona con cobertura, podrán migrarse a red fibra óptica.
- La migración está sujeta a disponibilidad de cobertura y viabilidad técnica.
- La migración aplica para los clientes de la base (cuenta suscriptor) que recibieron la comunicación (RCS, SMS, WHATSAPP o llamada telefónica a su número registrado) informando de la oferta.
- Aplica para clientes que acepten realizar mejora en su servicio de televisión a alguno de los siguientes paquetes: TV digital Avanzada, TV box digital Avanzada, Tv box superior, TV Superior, TV+ app Avanzada, TV+ app superior.
- Aplica para cliente que acepten realizar mejora en su servicio de internet desde 5Mb en adelante.
  - La migración a fibra óptica está sujeta a las condiciones comerciales vigentes al momento del ofrecimiento y si se presenta un incremento en el valor del cargo fijo mensual sobre los servicios principales de (TV, internet y/o telefonía), este será informado al cliente quien podrá aceptar el nuevo cargo fijo mensual y de esa manera poder generar la migración.
- Para el caso de cuentas con tarifas especiales o campañas de descuento que podrían presentar incremento de la renta, será informado al cliente el cual podrá aceptar la nueva renta para poder generar la migración.
- Los canales de gestión de la oferta serán \*611, línea de WhatsApp 3122000000 – 3112000000 o recepción de llamada al cliente.
- La migración genera cambio de la red instalada, equipos y códigos de servicio de acuerdo con la oferta aceptada por el cliente y se ejecutara por medio de una visita técnica.
- En los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento, su cargo fijo mensual puede variar.
- El servicio contratado será migrado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.
- El beneficio no es acumulable con otros beneficios adquiridos previamente en Claro.
- La cuenta debe pertenecer al segmento residencial.
- El beneficio no aplica para servicios de cortesía, demo, Inhouse, y/o planes especiales con renta cero.
- No aplica para empresas y/o negocios.
- **Para consultar las políticas comerciales vigentes puede ingresar a <https://www.claro.com.co>**
- **Para consultar nuestra política de tratamiento de datos puede ingresar aquí: <https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED153.html>**

El proveedor del servicio es Comcel S.A