

TÉRMINOS Y CONDICIONES BLINDAJE DE MÁS MEGAS EN EL INTERNET FIJO HOGAR

- ✓ **Vigencia:** del 20 de noviembre del 2023 al 31 de diciembre de 2023.

DESCRIPCIÓN:

Oferta dirigida únicamente a clientes actuales que tengan servicio de internet hogar con Claro. Los cuales recibirán más megas en su internet fijo hogar con Claro.

Condiciones clientes No Todo Claro:

- ✓ Aplica para clientes actuales con servicio de internet hogar Claro.
- ✓ Los clientes actuales con servicio de internet hogar Claro, recibirán más megas en su internet fijo sin costo adicional.
- ✓ El beneficio de más megas en internet fijo hogar se mantendrá mientras sea cliente de servicio fijo de internet Claro.

Condiciones clientes Todo Claro:

- ✓ Es beneficio aplica para clientes que sean Todo Claro, es decir, (que tengan servicio fijo y servicio móvil con Claro).
- ✓ Los clientes actuales que sean Todo Claro recibirán más megas en su internet fijo sin costo adicional.
- ✓ Para mantener el beneficio de más megas en internet fijo hogar, el cliente debe conservar los servicios activos fijos y móviles postpago con Claro.
- ✓ Los clientes hogar con servicio internet en cobertura WTTH (inalámbrico), no tendrán aumento en la capacidad del plan contratado, ya que los beneficios Todo Claro ya están otorgado por oferta.
- ✓ El beneficio de más megas en internet hogar Claro, aplica siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro. **Ver condiciones en:** <https://www.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>

Condiciones generales:

- ✓ Oferta para usuarios Comcel S.A. dirigida únicamente a personas naturales y clientes actuales que hayan tenido incremento de oferta en su servicio de internet hogar.
- ✓ Progresivamente durante el mes de noviembre los clientes que reciban la comunicación recibirán el beneficio de mayor velocidad en su servicio de internet hogar, el cual se podrá verificar en mi claro APP.
- ✓ El beneficio de incremento de velocidad en internet hogar, estará sujeto a la disponibilidad de la red y cobertura.
- ✓ Si el cliente deja de tener los servicios fijos, perderá el beneficio.
- ✓ No aplica para oferta comercial vigente.
- ✓ Los clientes que pasen a una oferta comercial vigente tendrán el internet hogar de la oferta a la cual paso y podría perder el beneficio de más internet hogar.
- ✓ Para que el servicio hogar Claro pueda recibir el beneficio, debe encontrarse activo con un equipo módem que soporte la mayor velocidad que se entregará como beneficio y sin ninguna de las siguientes condiciones:
 - Que su cuenta refleje en el sistema una orden de trabajo por realizar (traslado, solicitud de servicio(s) adicional(es), orden de visitas técnicas, solicitud de un replanteamiento de acometida, reubicación de cableado por remodelación y/o mora).
 - Campañas especiales o de fidelización.
- ✓ El beneficio de más velocidad en el internet hogar no aplica para empresas y negocios.
- ✓ El beneficio se aplica a la cuenta especificada en la comunicación entregada a cada usuario.
- ✓ Las megas contratadas determinan la velocidad de navegación que recibes en el módem, las cuales podrán reducirse si utilizas el WiFi y de acuerdo con la ubicación del módem.

- ✓ El beneficio de blindaje con más velocidad de internet hogar no aplica para los usuarios beneficiados del programa de incentivos a la demanda del Ministerio TIC.
- ✓ En los eventos que se entreguen megas promocionales, éstos no se tendrán en cuenta para el incremento del porcentaje del beneficio. El incremento del beneficio de más megas solo tendrá en cuenta las megas del servicio de internet hogar contratado.
- ✓ El beneficio no es acumulable con otros beneficios adquiridos previamente en Claro.
- ✓ El beneficio no aplica para servicios de cortesía, demo, Inhouse, o planes especiales con renta cero, postpago y/o Hogar.
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.