

# TÉRMINOS Y CONDICIONES MIGRACION A FIBRA OPTICA HOGAR

---

**Vigencia:** 31 de enero 2024 al 31 de marzo de 2024

## **DESCRIPCIÓN:**

Oferta dirigida únicamente a clientes seleccionados actuales que tengan servicio de hogar Claro sobre red HFC y que estén ubicados en una zona con cobertura de red fibra óptica, los cuales podrán migrarse a red fibra óptica sin costo adicional. Esta migración se realiza cambiando el cableado de red interna del inmueble donde reside el cliente coaxial por fibra óptica y cambio de equipos de internet y TV. 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.

*\*Los clientes que cuenten actualmente con una tarifa especial, campaña de descuento o beneficio sobre su renta pueden presentar incremento al generar la migración, el cual será informado previamente en el momento que se acuerda el cambio con el suscriptor.*

## **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 sin costo adicional.

Servicios sujetos a disponibilidad de cobertura y viabilidad técnica.

La migración a fibra óptica sin costo no es acumulable con otros beneficios, descuentos o tarifas especiales.

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 deberá aceptar la nueva renta para poder generar la migración.

La migración aplica para los clientes relacionados que recibieron la comunicación (RCS, SMS, WHATSAPP o llamada telefónica a su número registrado) informando de la oferta y para la cuenta suscriptor especificada en la información. Los canales de gestión de la oferta serán \*611, línea de Whatsapp 3122000000 o recepción de llamada al cliente.

La migración genera cambio de la red instalada 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.

Si el suscriptor solicita cambios de servicio o paquete estará sujeto a las condiciones de la nueva oferta comercial adquirida.

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 nuestra política de tratamiento de datos puede ingresar aquí:**  
<https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED-153.html>

El proveedor del servicio es Comcel S.A