

TÉRMINOS Y CONDICIONES – INTERNET PREMIUM FTTH 950 Mbps Y 2.0 Gbps

INTERNET FTTH 950 Mbps

1. Descripción del Servicio

El servicio Claro Internet 950 Mbps es una solución de conectividad residencial sobre red de fibra óptica (FTTH) para el hogar, que ofrece una velocidad de hasta 950 Mbps. El servicio está diseñado para permitir la conectividad de múltiples dispositivos bajo condiciones normales de uso.

2. Condiciones Generales del Servicio

- El servicio se presta mediante tecnología de fibra óptica (FTTH), la cual ofrece estabilidad y alta capacidad de transmisión de datos.
- El equipo ONT (Optical Network Terminal) se entrega en comodato para la prestación del servicio.
- La velocidad de hasta 950 Mbps está sujeta a condiciones técnicas del servicio.
- El servicio está sujeto a validación de cobertura y viabilidad técnica previa a la instalación.
- El servicio es para uso exclusivamente residencial.
- Las velocidades podrán ser simétricas (misma velocidad de subida y bajada), sujeto a disponibilidad de red.
- La oferta comercial de Internet Premium FTTH 950 Mbps y 2.0 Gbps estará disponible del 1 de julio de 2026 al 1 de julio de 2027 o hasta completar 500 equipos instalados entre ambas velocidades, o agotar existencias, lo que ocurra primero.

3. Requisitos Técnicos

Para el adecuado uso del servicio, los dispositivos del cliente deben ser compatibles con altas velocidades de navegación.

Se recomienda el uso de cableado estructurado categoría 5e o superior.

El desempeño del servicio puede verse afectado por factores como:

- Cantidad de dispositivos conectados
- Ubicación del equipo ONT
- Interferencias físicas o electromagnéticas
- Capacidad de los dispositivos del cliente

4. Velocidad y Desempeño del Servicio

La velocidad contratada corresponde a un valor máximo teórico (hasta 950 Mbps) y puede variar de acuerdo con condiciones técnicas internas y externas del servicio.

El desempeño puede verse afectado por la configuración de la red interna del cliente, las características de los dispositivos, el número de equipos conectados y las condiciones del entorno.

El uso de conexiones inalámbricas (Wi-Fi) puede generar reducciones en la velocidad percibida frente a conexiones cableadas.

Para la validación del servicio, se recomienda realizar pruebas mediante conexión cableada directamente al equipo ONT.

Las velocidades publicadas corresponden a condiciones óptimas de operación y no garantizan un desempeño constante o uniforme en todos los dispositivos o aplicaciones.

Definición:

La velocidad es la cantidad de información que puede transmitirse a través de una conexión en un periodo determinado, medida en bits por segundo.

5. Condiciones Comerciales y de Cobertura

- El servicio se ofrece en zonas con cobertura FTTH disponible.
- La instalación se realiza en la dirección registrada al momento de la contratación.
- La disponibilidad depende de la viabilidad técnica en cada ubicación.
- Las condiciones del entorno pueden influir en el desempeño del servicio.

INTERNET FTTH 2.0 Gbps

1. Descripción del Servicio

El servicio Claro Internet Premium es una solución de conectividad residencial sobre red de fibra óptica hasta el hogar (FTTH), que permite velocidades de hasta 2.0 Gbps. Está diseñado para hogares con alta demanda digital, múltiples usuarios y dispositivos conectados de forma simultánea.

2. Condiciones Generales del Servicio

- El servicio se entrega mediante tecnología FTTH (Fibra hasta el hogar), garantizando estabilidad, baja latencia y alta capacidad de ancho de banda.
- El equipo ONT (Optical Network Terminal) habilitado para Wi-Fi se entrega en comodato, sin cobro de arrendamiento mensual.
- La velocidad de 2.0 Gbps está disponible únicamente en las ciudades y zonas con cobertura habilitada.
- El servicio está sujeto a validación de cobertura y prefactibilidad técnica, previa a la instalación.
- La velocidad contratada es exclusiva para uso residencial y está diseñada para soportar una experiencia digital avanzada (streaming 4K, gaming, trabajo remoto, domótica, entre otros).
- La oferta comercial de Internet Premium FTTH 950 Mbps y 2.0 Gbps estará disponible del 1 de julio de 2026 al 1 de julio de 2027 o hasta completar 500 equipos instalados entre ambas velocidades, o agotar existencias, lo que ocurra primero.

3. Requisitos Técnicos

- Para asegurar el desempeño óptimo del servicio, los dispositivos del cliente deben ser compatibles con velocidades superiores a 1 Gbps y contar con puertos Ethernet de alta velocidad.

- Se recomienda el uso de cableado estructurado categoría 6 o superior para pruebas de velocidad y conexiones principales.
- La calidad del servicio puede variar si se utiliza Wi-Fi, dependiendo de:
- Cantidad de dispositivos conectados
- Ubicación del módem (ONT)
- Interferencias físicas o electromagnéticas
- Capacidad del equipo cliente

4. Velocidad y Desempeño del servicio

- La velocidad contratada (2.0 Gbps) se entrega a nivel del hogar y puede alcanzarse mediante el uso simultáneo de varios dispositivos conectados por cable.
- Las pruebas de velocidad deben realizarse conectando al menos dos dispositivos simultáneamente por red cableada al ONT.
- La velocidad máxima contratada representa un valor teórico máximo y puede verse afectada por condiciones técnicas internas y externas.
- El rendimiento en Wi-Fi puede ser inferior a la velocidad contratada, dependiendo de la configuración del entorno y del equipo del usuario.

5. Consideraciones Finales

- El servicio se comercializa a través de todos los canales de venta autorizados de Claro.
- La contratación del servicio implica la aceptación de estos términos y condiciones, los cuales podrán ser actualizados por Claro Colombia S.A.S.
- Claro podrá realizar mejoras, actualizaciones o sustituciones de equipos por modelos equivalentes o superiores, según disponibilidad y sin costo adicional para el cliente.