

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA INTERNET HOGAR 5G – FWA

- ✓ Oferta válida del 01 de junio al 30 de junio de 2026

Descripción:

Claro en búsqueda de brindar siempre el mejor servicio, ha diseñado una conexión WiFi con la red 5G para tu hogar, a través del módem inalámbrico 5G.

Producto: Internet: Internet inalámbrico FWA hasta 200 Mbps por capacidad

Descripción:

<u>OFERTA SENCILLA NO TODO CLARO</u>	<u>ESTRATO 1 AL 6</u>	<u>RED</u>
Internet Hogar 200 MB FWA	\$ 79.900	5G - FWA

Condiciones generales:

Esta oferta aplica solo para las siguientes ciudades donde haya cobertura óptima de 4G, 4.5G y 5G:

- ✓ Regional Costa: Barranquilla, Cartagena, Montería, Santa Marta, Valledupar y Puerto
- ✓ Colombia.
- ✓ Regional Noroccidente: Armenia, Envigado, Medellín, Pereira y Dosquebradas,
- ✓ Regional Occidente: Cali, Ibagué, Neiva y Popayán.
- ✓ Regional Centro: Bogotá y Chía.
- ✓ Regional Oriente: Bucaramanga, Cúcuta, Villavicencio, Yopal, Floridablanca y Girón.

Este servicio solo se puede vender en zonas donde hay cobertura 4G, 4.5G y 5G, consulta la cobertura en: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/cobertura/>.

- ✓ El servicio está sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Aplica para cliente nuevo.
- ✓ Aplica para estrato del 1 al 6.
- ✓ Aplica para clientes residencial, No aplica para NIT con tarifas residenciales.
- ✓ Aplica para clientes Todos Claro y no Todo Claro.
- ✓ Para clientes Todo Claro, no aplica el beneficio más gigas sobre el internet hogar; si el cliente es Todo Claro, solo aplicará el beneficio de más gigas sobre la línea móvil pospago, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro. Mas información del beneficio Todo Claro en <https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>
- ✓ Aplican condiciones y políticas de venta por cartera.
- ✓ Aplica para todos los canales de venta.
- ✓ Esta oferta NO aplica para migraciones de red unidireccional a red bidireccional o DTH a Bidireccional.
- ✓ Esta oferta NO aplica para clientes actuales que deseen realizar cambio o empaquetamiento en su servicio.

- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de internet y telefonía en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.
- ✓ Este producto no cuenta con cláusula de permanencia.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.
- ✓ La instalación del servicio tendrá un cobro parcial de conexión por valor de \$52.000 impuestos incluidos.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ La oferta relacionada incluye Claro Video sin costo por 12 meses.
- ✓ La oferta relacionada incluye Claro Drive.
- ✓ La oferta no incluye la revista, no se comercializa en este producto.
- ✓ La facturación se realizará de manera anticipada, a excepción de los servicios por consumo.

Condiciones generales de INTERNET HOGAR 5G (FWA)

- ✓ El cliente que adquiera Internet hogar 5G, recibirá en calidad de comodato el dispositivo modem inalámbrico 5G Blu Castle. El cual debe ser devuelto por el cliente en dado caso de finalizar la relación contractual con Claro o la finalización del servicio.
- ✓ En caso de daño, hurto, no devolución del equipo o (En el momento de terminación del contrato el cliente deberá devolver el equipo) por causas imputables al cliente, se deberá cancelar a Claro el valor de \$684.000 (IVA incluido). De acuerdo con los establecido en contrato de servicios fijos y en los términos de la regulación:

“Obligaciones del usuario”: 1. Permitir ingreso de personal CLARO para auditorías, mantenimientos; verificar identidad de personal en líneas de atención; responder por daño o deterioro en equipos; devolver equipos recibidos, so pena de pagar los equipos hasta por su precio de compra; informar cambio de dirección de instalación; reportar y abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o no autorizadas, como Phishing, Spamming, entre otras; no interceptar comunicaciones”

- ✓ El servicio de Internet Inalámbrico NO es un servicio de Banda ancha y tiene una capacidad limitada de GB por cada periodo de facturación (Mensual) y no son acumulables. Al consumir el total de capacidad del Internet en la red 5G, el usuario tendrá navegación con una Política de uso justo de 5Mbps.
- ✓ El cliente podrá conectar hasta 10 equipos de manera simultánea, la cantidad de equipos podrá impactar la velocidad de subida y bajada.
- ✓ Las tarifas relacionadas incluyen las características de conexión del servicio que entrega al usuario una velocidad de subida de hasta 15 Mbps, una velocidad de bajada de hasta 200 Mbps.
- ✓ La calidad de la señal depende de la cantidad de equipos conectados al mismo tiempo al modem, y los materiales de construcción del inmueble en donde se encuentre conectado el modem, entre otros.
- ✓ El equipo se usa para la prestación del servicio de Internet Residencial bajo la red 4G, 4.5G y 5G, y no debe ser retirado por el cliente del Hogar (HPPP) donde se instaló el servicio.
- ✓ El cliente deberá informar un correo electrónico al momento de la venta, ya que será el medio para el envío de la factura.
- ✓ Se le enviará al cliente la factura a través del correo electrónico suministrado, de no ser posible el envío por este medio, se le indicará al cliente que podrá descargar la factura desde la página web de Claro o APP Mi Claro previo registro.
- ✓ El cliente deberá informar su número de celular en el momento de la venta.

Anexo 2 – SERVICIOS ADICIONALES

SERVICIO	TARIFA
Prime Video.	\$ 24.900
HBO MAX.	\$ 29.900
Disney Premium.	\$ 49.900
Disney Estándar.	\$ 36.900
Netflix Stand Alone	Según plan que se activa

- Cualquier cambio de tarifa de los productos adicionales relacionados en este documento, podrán ser modificados e informados en cualquier momento al usuario por el medio que la compañía disponga.
 - Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de Prime Video, MAX, Disney Premium, Disney Estándar y Netflix Stand Alone (Según plan que se activa), con cargo a la factura de CLARO HOGAR, de acuerdo con la tarifa establecida por la OTT.
 - El servicio Prime en promoción estará solo por 1 mes sin costo, luego pasará al valor estipulado por el proveedor de la OTT.
- Para más información de Condiciones Generales de TV, Internet, Telefonía, apps de video y Servicios Adicionales, consultar el documento que se llama “Condiciones Generales de Servicios y Productos de la oferta Fija masiva” <https://www.claro.com.co/portal/co/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED-160.html>