

TÉRMINOS Y CONDICIONES – INTERNET PREMIUM FTTH 1.5 Gbps Y 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 ultra altas de 1.5 Gbps y 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.
- Las velocidades de 1.5 Gbps y 2.0 Gbps están disponibles únicamente en las ciudades y zonas con cobertura habilitada.
- El servicio está sujeto a validación de cobertura y prefactibilidad técnica, previa a la instalación.
- Las velocidades contratadas son exclusivas para uso residencial y están diseñadas para soportar una experiencia digital avanzada (streaming 4K, gaming, trabajo remoto, domótica, etc.).

3. Requisitos Técnicos

- Para asegurar el desempeño óptimo del servicio, los dispositivos del cliente deben ser compatibles con velocidades superiores a 1 Gbps y tener 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 Ancho de Banda

- El ancho de banda contratado (1.5 o 2.0 Gbps) se entrega a nivel del hogar y puede ser alcanzado mediante la suma del tráfico 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 el valor teórico máximo, y puede verse afectada por condiciones técnicas internas y externas.
- El rendimiento en Wi-Fi puede ser inferior al ancho de banda contratado, dependiendo de la configuración del entorno y el 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.