

# TÉRMINOS Y CONDICIONES MIGRACIÓN A FIBRA ÓPTICA HOGAR

---

**VIGENCIA:** Del 1 de abril 2026 al 30 de junio de 2026.

## **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 realizará 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 ejecutará 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 a: [https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Políticas\\_Seguridad\\_Inf\\_Claro.pdf](https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Políticas_Seguridad_Inf_Claro.pdf)

El proveedor del servicio es Comcel S.A.