

A photograph of a family of four sitting on a couch. The father is on the left, wearing glasses and a patterned shirt, talking on a smartphone. The mother is on the right, smiling, with a laptop open on her lap. Two children are in the middle, looking at a tablet together. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

Guía del Usuario

The Claró hogar logo consists of a white house-shaped icon with a red roof. Inside the house, the word "Claró" is written in red, with a red accent mark above the 'ó', and the word "hogar" is written in red below it.

Claró
hogar

SERVICIOS ALÁMBRICOS



Internet a la medida de cada necesidad

La velocidad que necesitas depende de:



Cuántas personas se conectan



Y la cantidad, tipo y uso de los dispositivos

A más dispositivos, necesitarás más velocidad...



Porque la velocidad se reparte entre todos los dispositivos conectados

Calcula fácilmente la velocidad que necesitas con esta aplicación:



Cobertura del Internet dentro de la casa

Aprovecha las 2 formas de conexión

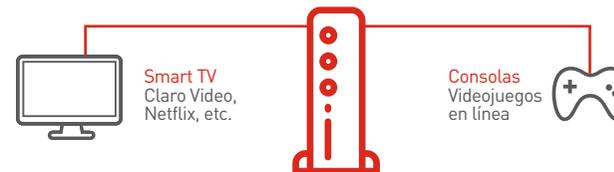


Con cables de red ¡la más veloz y estable!



Inalámbrica Wi-Fi la más simple

Conectando los dispositivos de streaming con cables, descongestionas el Wi-Fi



Los contenidos en alta definición y juegos en línea congestionan más el Internet



Lo que debes saber de la señal Wi-Fi

Se propaga de forma concéntrica y va perdiendo potencia y velocidad con la distancia



No está diseñada para **atravesar obstáculos**



Muros, techos, puertas, árboles, rejas, ventanas...

En condiciones óptimas un Wi-Fi puede llegar a cubrir **hasta 30 metros cuadrados**



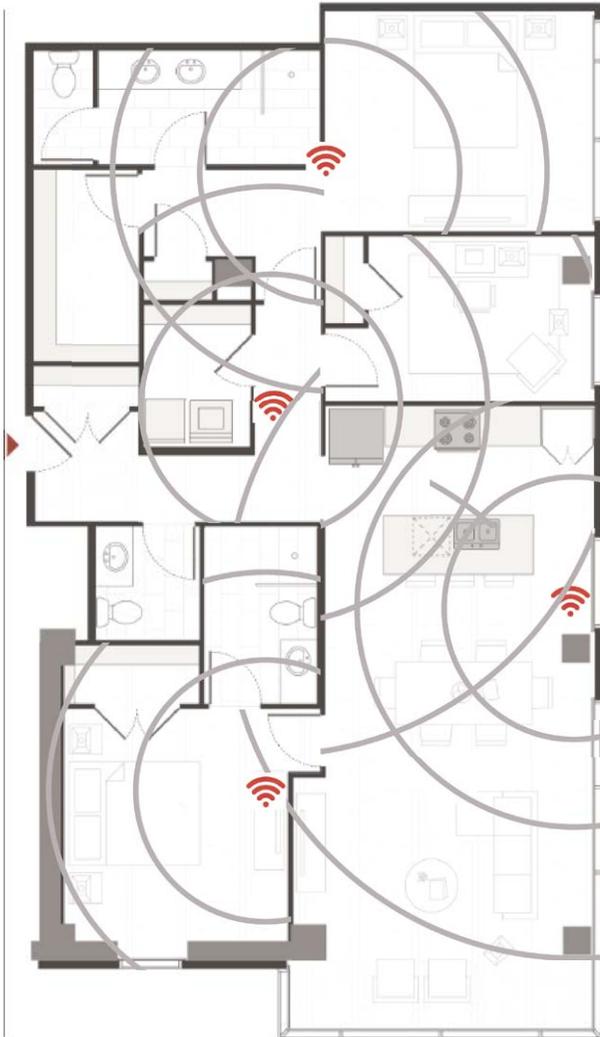
Aprende más en este video

AQUÍ



Lo que debes saber de la cobertura Wi-Fi

La ubicación de los dispositivos Wi-Fi es tan importante como la distancia a la que te conectas y la forma de tu casa.



Para ampliar la cobertura Wi-Fi sin pérdida de estabilidad y velocidad, recomendamos el uso de dispositivos de tecnología Mesh como los Wifi 360° que Claro Hogar ofrece en tiendaclaro.com.pe

¿Cuántos dispositivos Wifi 360° adicionales necesitas instalar?

Área inmueble	Ambientes contiguos	Dispositivos recomendados
30 m ²	2	Solo Router
60 m ²	3	2 Wifi 360°
90 m ²	5	3 Wifi 360°
120 m ²	7	4 Wifi 360°
150 m ²	9	5 Wifi 360°
180 m ²	11	6 Wifi 360°

Ejemplo:

Para un inmueble de 120 m² de un piso con 7 ambientes, se recomiendan 4 dispositivos mesh Wi-Fi 360° bien ubicados, para lograr una buena cobertura.



Muchas veces, la velocidad del Internet es limitada por la tecnología, capacidad y configuración del Wi-Fi de tus equipos.



Recomendaciones para el buen funcionamiento del Wi-Fi



Revisa la ubicación y distancia de los dispositivos Wi-Fi. Recuerda que tienen alcance limitado y a mayor distancia, la velocidad disminuirá.



No conectes todo por Wi-Fi. Descongestiona la red inalámbrica, conectando dispositivos de mayor consumo como Smart TV y juegos en línea con cables de red.



Revisa cuántos dispositivos conectas por Wi-Fi. Recuerda que la velocidad se repartirá entre todos los dispositivos conectados.



No compartas tu clave Wi-Fi. Las conexiones no deseadas reducen drásticamente la velocidad de tu Internet.



Reiniciar tu Wi-Fi y dispositivos periódicamente, ayuda a liberar memoria y finalizar tareas y funciones pendientes que ponen lenta la conexión.

Reiniciar es: apagar y volver a encender para que se restablezcan los sistemas.

¿Por qué es recomendable reiniciar mis dispositivos ocasionalmente?



Porque devuelve las funciones a sus valores correctos de operación, mejorando la conectividad y velocidad.



Finaliza operaciones pendientes que ponen lentos a los equipos.



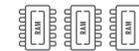
Porque libera memoria al completar actualizaciones que requieren de un reinicio.

Sujeto a evaluación crediticia, facilidades técnicas y cobertura. Más información sobre las velocidades de navegación, el pago del costo de instalación, las condiciones y restricciones en claro.com.pe/personas/hogar

Una buena conexión a Internet, ¡también depende de mis dispositivos!



Dispositivos con tecnología reciente, mejoran el rendimiento de mi Internet.



Debe tener suficiente memoria para ejecutar las tareas. No es lo mismo navegar en una PC con 2 GB de memoria que hacerlo con 16 GB.



Software legal y actualizado, permite aprovechar mejor las capacidades del dispositivo.



Abrir solo las aplicaciones necesarias, dependiendo de la potencia de tu dispositivo.

Los dispositivos con Wi-Fi estándar 802.11b tendrán un rendimiento inferior en comparación con los que incluyen el estándar 802.11ac o más reciente.

Herramientas de Diagnóstico



Revisa todos los consejos descritos anteriormente.

Dispositivos, usos, cobertura, tipo de conexión, compatibilidad, software, antigüedad, tecnología y reinicio.



Puedes realizar un test de velocidad, desde un equipo conectado por cable de red.

Puedes hacerlo vía Wi-Fi, pero el resultado también dependerá de la capacidad Wi-Fi de cada dispositivo. **Selecciona servidor: América Móvil Perú.**



Smart Home te ayuda a autogestionar tus servicios sin llamar o salir de casa: reinicio de router y decodificadores, cambio de clave Wi-Fi, reprogramar y cancelar visitas técnicas, etc.



Guía interactiva Claro HDTV



BÚSQUEDA DE PROGRAMAS

Revisa la programación del momento presionando 2 veces el botón **GUIDE**.

Si deseas buscar alguna programación específica, presiona **GUIDE** nuevamente y selecciona en el buscador por Título o Término.

BÚSQUEDA POR TEMAS

Selecciona **TEMA** desde la búsqueda de programas.

Encuentra programas por tema, como Series y Especiales, Películas, Deportes, Estilo de Vida y más. Presiona **OK** para buscar subtemas. Usa la flecha derecha ▶ para navegar a través de la lista.



INFORMACIÓN DE PROGRAMAS

Presiona **GUIDE** e **INFO**.

Presiona el botón **GUIDE**, seguido del botón **INFO** para acceder a Resumen y Elenco.



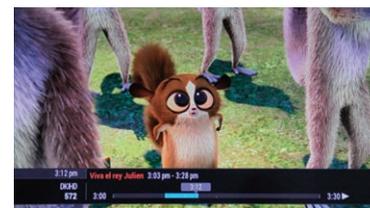
INFORMACIÓN RÁPIDA

Presiona **INFO** una vez.

Presiona el botón **INFO** una vez para obtener información acerca del programa que estás viendo.

Para acceder a la guía completa de canales, según tu plan ingresa a claro.com.pe/guiedecanales

* Disponible para planes de televisión avanzado y superior con guía interactiva. Claro TV HFC disponible a nivel nacional (sujeto a cobertura). Más información en claro.com.pe/personas/hogar/tv/



NAVEGAR

Presiona **INFO** dos veces para navegar.

Presiona el botón **INFO** dos veces para obtener una descripción breve del programa.



AJUSTES GENERALES

Presiona **MENÚ** dos veces para personalizar.

Presiona **MENÚ** dos veces para personalizar la experiencia en Claro TV. En Ajustes podrás configurar Favoritos, Control Familiar, Temporizadores y más.

Claro Play | Continúa viendo lo que más te gusta desde donde estés.

Disfruta, sin costo adicional, de tu programación desde tu PC, Laptop y otros dispositivos compatibles.

Ingresa a claroplay.com y accede a una variedad de canales como:

HBOMAX **SPACEGO**



¡Disfruta de estos canales y mucho más!

Claro Play: contenido de series, películas, deportes y más desde Smartphones, Tablets y PC, disponible en claroplay.com, plataformas web y aplicativos de los canales. Conoce los canales y contenido disponible en claroplay.com. Para acceder, debes registrarte en el servicio de autoatención Mi Claro para Servicios Fijos.

Verifica tu conexión

Debes saber cómo está conectado el decodificador con tu TV.



CONEXIÓN COAXIAL RF

Si tu Deco está conectado a la entrada coaxial de tu TV, debes sintonizar el canal 3.



VIDEO Y AUDIO OUT (RCA)

Si tu Deco está conectado a la entrada RCA de tu TV (cables de color rojo, blanco y amarillo) debes seleccionar la entrada de video correspondiente (Video1, Video2, etc.). Verificar el color de borde para la conexión.



CONEXIÓN HDMI

Si tu Deco está conectado a la entrada HDMI de tu TV, debes seleccionar la entrada correspondiente (HDMI 1, HDMI 2, HDMI 3, etc.).

Algunas sugerencias para tu televisión

¿Qué hacer...?

Si el decodificador no enciende

- Verifica que el cable de AC POWER esté conectado al decodificador. Desconecta el decodificador del tomacorriente, vuelve a conectarlo y luego presiona el botón rojo POWER.
- Es posible que el decodificador esté recibiendo una actualización y no encienda mientras esto sucede, vuelve a intentarlo después de algunos minutos.

Si el control remoto no funciona

- Asegúrate de seleccionar el dispositivo que deseas controlar (cable, TV, audio).
- Verifica las pilas del control remoto. Coloca pilas AAA nuevas de ser necesario.

Si el decodificador no enciende

- Verifica que el cable de AC POWER esté conectado al decodificador. Desconecta el decodificador del tomacorriente, vuelve a conectarlo y luego presiona el botón rojo POWER.
- Es posible que el decodificador esté recibiendo una actualización y no encienda mientras esto sucede, vuelve a intentarlo después de algunos minutos.

Si no se escucha el audio de los canales de cable

- Verifica que la función MUTE del televisor y/o decodificador no esté activada.
- Verifica que la salida de audio del decodificador esté conectada a la entrada de audio de tu televisor.
- Revisa los cables RCA (amarillo, rojo, blanco) o HDMI (cable digital todo en uno).

Si no se ven las imágenes en la pantalla del televisor

- Verifica que el televisor esté encendido y configurado en el input correspondiente a la entrada donde está conectado el decodificador de Claro TV.
- Verifica que el decodificador esté encendido y sintonizado en un canal de cable disponible.
- Verifica que el cable de video RCA (conector amarillo) o cable digital (HDMI) esté correctamente conectado al televisor y al decodificador de Claro TV.

Claró-tv



NUEVO DECO

Aprende más en este video **AQUÍ**

Conoce sus funcionalidades

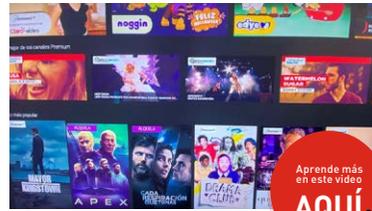


REPLAY

Revive la programación en vivo de las últimas 24 horas.

Aprende más en este video **AQUÍ**

- Selecciona el botón **OK**.
- Navega en la programación con las flechas **RETROCEDER**.
- Selecciona la programación deseada.



Aprende más en este video **AQUÍ**

SERIES Y PELÍCULAS BAJO DEMANDA

¡Ahora **Claro Video** y **Claro TV** se fusionan!

- Todos los contenidos de Claro Video más los canales de televisión en vivo.
- Selecciona el botón **HOME**.
 - Navega y selecciona el contenido a reproducir.



Aprende más en este video **AQUÍ**

GRABA HASTA 100 HORAS DE PROGRAMACIÓN

Si tienes de uno a más decos podrás grabar hasta 100 horas de grabación por hogar para que no te pierdas tus programas favoritos.

- Selecciona **GUÍA**.
- Selecciona **MÁS OPCIONES**.
- Elige grabar programa/episodio.
- El programa se guardará en la sección "Mis Contenidos".



ACCESO A CONTENIDO PREMIUM

Suscríbete desde la misma interfaz.

- Botón **HOME**.
- Navegar e ingresar a la sección premium.

Disponible a nivel nacional (sujeto a cobertura).
Más información en claro.com.pe/personas/hogar/tv/nueva-claro-tv/

Telefonía Fija



Recuerda que tu teléfono fijo tiene las siguientes funciones:



Identificador de llamadas

Claro fijo tiene habilitada esta opción para que puedas instalar un aparato telefónico con pantalla de visualización del número origen de la llamada entrante.



Llamada en espera

Para que puedas contestar todas las llamadas sin perderte ninguna de ellas.



Despertador



Buzón de voz

Claro Video, el mejor entretenimiento en donde quieras.

Disfruta lo último y variado en entretenimiento: ¡películas, series, contenido infantil, karaoke y mucho más con Internet!

Incluye 24 meses de suscripción gratuita solo para Sección Catálogo al contratar tu plan de Internet Fijo.

Ahora todo el contenido de *Paramount+* incluido en tu suscripción de Claro Video

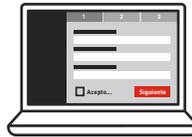


Pasos para registrarte en Claro video:

1 Desde la web o App, ingresa a Claro Video y selecciona el botón "Regístrate aquí".



2 En el formulario, ingresa tu correo electrónico y crea una contraseña*.



* Tu contraseña debe tener entre 8 o más caracteres, al menos un número, mayúsculas y minúsculas, no tener caracteres especiales.

3 En el inicio selecciona el cintillo azul que se direcciona al plan selector.



4 Selecciona la opción "ACTIVA 24 MESES GRATIS", luego elige como medio de pago "servicio fijo de Claro" y coloca tu número de DNI.



5 Una vez completada la suscripción te llegará un correo electrónico de bienvenida. ¡Y listo! Ya puedes disfrutar de Claro Video.

Claro Smart Home

¡Ya no tienes que llamar o salir de tu casa u oficina!

- Cambio de clave Wi-Fi, apagar y prender Wi-Fi y cambiar nombre de la red Wi-Fi.
- Visualizar equipos conectados al router [Emta].
- Reprogramar y cancelar visitas técnicas.
- Visualizar visitas técnicas programadas (nombre, documento de identidad y foto del técnico, así como el tracking en 3 estados: En camino, iniciado, atendido).
- La App Claro Smart home te permitirá identificar posibles problemas de tu servicio fijo y solucionarlos por medio de tu celular desde donde te encuentres.

Podrás consultar el estado de conexión de tus servicios contratados, podrás visualizar datos detallados de tu plan, ver si tu servicio se encuentra con suspensión por falta de pago y realizar el pago desde la App con tan solo un clic, podrás ver descartes técnicos por servicio y tutoriales que te ayudarán a mejorar tu conexión, reiniciar tus equipos remotamente y muchos beneficios más.

¿Tiene algún costo?

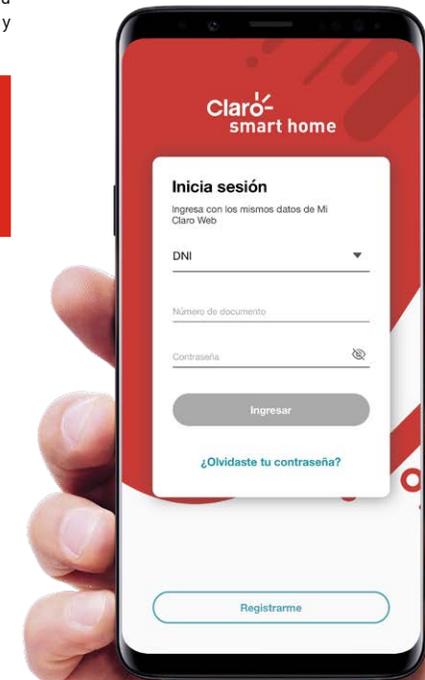
La aplicación Claro Smart Home no tiene ningún costo y puedes descargarla gratuitamente.

¿Cómo puedo ingresar?

Ingresar a la App de **Claro Smart Home** es muy fácil, únicamente debe digitar su DNI, ingresar su contraseña y por último tocar el botón **Ingresar**. Le recordamos que estos datos corresponden a la misma información que actualmente utiliza para ingresar a Mi Claro, ubicada en nuestro sitio web.

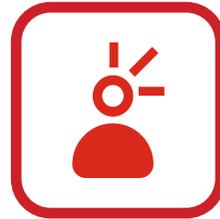
Si no tiene una cuenta registrada puede ingresar al link de **Regístrate** y seguir el proceso de registro.

En caso de no recordar su información de acceso puede ingresar al link de **¿Olvidaste tu contraseña?**



¡Con Mi Claro App, la solución la tienes tú mismo!

Realiza las principales consultas y operaciones de tu Claro Hogar:



- Cambia tu plan Hogar sin necesidad de un asesor.
- Aclara las dudas que tengas de tus recibos y controla cuánto tienes que pagar este mes.
- Afíliate al débito automático.
- Solicita decos, paquetes de TV adicionales y suscríbete a Netflix.

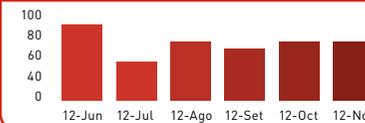
Información importante en tu recibo de pago



Recibo No. SB0 1-0015177779
Emitido el 12/NOV/2020
D.N.I.: 40167341
Nombre: RUTH DOROTHY ALVAREZ
CUENTA: 8.1777366.00.100000
LIMA/LIMA/COMAS/JR. HERRERA 271

Verifica tus datos personales. Anota tu código de cliente que necesitarás para cualquier gestión y pago con Claro.

HISTORIAL FACTURADO



TOTAL RECIBO

S/ 67.50

Paga Antes de 30/NOV/2020
Código de pago 871067801

Anota el monto y fecha de vencimiento de tus pagos.

Otros lugares de pago:



Regístrate en solo 5 pasos:



¿Cómo puedo pagar mis recibos de Claro Hogar?



Descarga





Si tuvieras más consultas llámanos:

Asistencia técnica

0800 00 123