

Guía del Usuario Claro Hogar



La Red
donde todo es posible

Internet

Para disfrutar de la velocidad de Internet puedes utilizarlo a través de la red cableada y de WiFi.

Correo Electrónico

Tu servicio Internet Fijo Claro viene con una cuenta de correo propia de 10GB. Con la estructura: [usuariodetelecom@claro.com.pe]

¿Cómo configuro mi correo?

1. Llama al 0800 00 123 opción 2,2,1,2.
2. Ingresa a la opción (2) para Internet Claro Fijo.
3. Solicita la creación de tu cuenta de correo.

¿Sólo puedo ingresar a mi correo desde mi computadora?

No. Lo puedes hacer desde cualquier computadora con acceso a Internet ingresando a la página: www.iclaro.com.pe.

Antivirus

Antivirus es una herramienta que ayuda a detectar y proteger tu PC o laptop de los software dañinos como virus y spyware, mientras estas conectado a internet.

¿Cómo protejo mi computadora?

Tu antivirus se actualiza automáticamente para protegerse contra virus, spyware y demás amenazas.

¿Cómo descargo mi antivirus?

Sólo ingresa a: www.claro.com.pe y descárgalo e instala tu software (Opción Internet Fijo / Opción Antivirus).

¿QUÉ HACER SI?

Si no tengo acceso a Internet en mi computadora:

- Verifica que el cable AC POWER se encuentre correctamente conectado al equipo, el led de power debe estar encendido.
- Verifica que el cable UTP de los puertos ETHERNET se encuentra correctamente instalado en el cable módem como en tu equipo.
- Verifica que el cable coaxial de alimentación esté conectado firmemente al equipo instalado: cable módem, EMTA.
- Si te conectas vía WiFi, verificar que el led de WIRELESS se encuentra encendido, de no ser así desenchufa el equipo del tomacorriente, vuelve a enchufarlo y espera a que se enciendan las luces.
- Verifica la configuración de acceso a Internet de tu puerto de red este seleccionada automáticamente (Puerta de enlace predeterminado / DNS / IP).



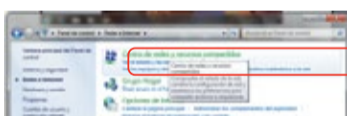
Internet

¿Qué es el Wi-Fi?

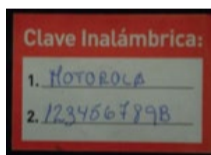
Es la señal de Internet que se transmite vía inalámbrica o aérea desde tu módem, para que te puedas conectar a Internet con tus dispositivos inalámbricos (laptops, tablets, smartphones, etc.). Su alcance es de hasta 15 metros aproximadamente.

Configuración WiFi

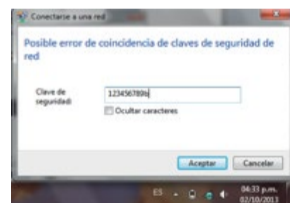
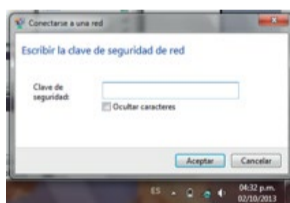
1. Verifica que el equipo de cómputo tenga activada su tarjeta inalámbrica de la siguiente manera:
 - a. Presiona el botón "INICIO" y selecciona "Panel de Control".
 - b. Abrirá una pantalla donde deberá seleccionar "Redes e Internet".
 - c. Abrirá una nueva pantalla donde deberá seleccionar la opción "Centro de Redes y Recursos Compartidos".
 - d. Luego en la parte izquierda deberá seleccionar la opción "Cambiar configuración del adaptador".
 - e. Aquí deberá verificar si la conexión de red inalámbrica se encuentra habilitada o no. De encontrarse deshabilitada deberá hacer clic derecho y seleccionar la opción Activar o Habilitar.



2. Busca en tu computadora el despliegue de las redes inalámbricas disponibles y selecciona el SSID o nombre de tu red inalámbrica la cual figura en la etiqueta pegada en tu equipo EMTA.



3. Coloca la contraseña ubicada en la misma etiqueta:

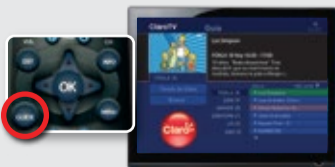


Televisión

¿CÓMO UTILIZO LAS FUNCIONES DE CLAROTV?

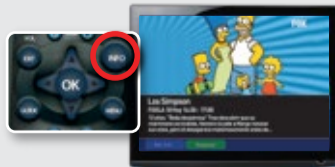
Guía de Programación

La Guía de Programación es un portal de la televisión avanzada, adentro puedes manejar la variedad de funciones para usarla. Presiona el botón GUIDE y en la pantalla verás la Guía de Programación que ofrece el servicio de ClaroTV.



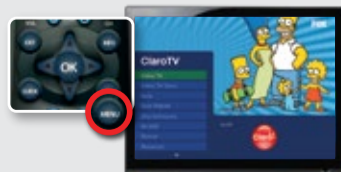
Información del Programa

Sirve para tener más información del programa que estás viendo. Presiona el botón INFO y verás en pantalla datos del programa: nombre, canal, horario, minutos restantes, actores, año, clasificación, síntesis del programa, etc.



Menú

Te da diferentes opciones para un mayor manejo de tu Guía de Programación. Para ingresar, debes presionar MENÚ.



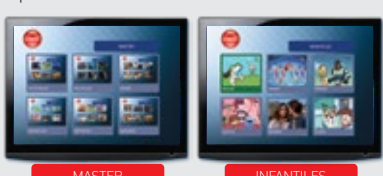
Búsqueda Avanzada

Podrás buscar y encontrar programación con datos específicos (género y hora, título de programa, actor o tema, categoría, entre otros). Presionar el botón MENÚ y luego OK sobre la opción BUSCAR.



Mosaicos Interactivos

Son varias pantallas en cuadros pequeños donde podrás visualizar los 6 programas canales de cada categoría, para elegir según lo que quieras ver. Presiona el botón MENÚ y luego OK en la opción MOSAICOS.



Control de Padres

Con el CONTROL DE PADRES puedes bloquear los canales que no deseas que vea tu familia con una clave NIP. Debes presionar el botón MENÚ, ir a preferencias y elegir la opción CONTROL DE PADRES.



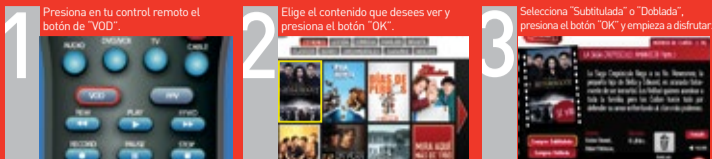


Televisión

CLARO VOD

Disfruta al instante más de 2000 contenidos presionando en botón VOD

Elige tu programación siguiendo estos pasos



Pago mensual por activación de VideoTK Claro S/. 5. Estreno del mes y otros contenidos requieren pagos adicionales para activarse durante 24 horas. Restricciones y costos en claro.com.pe. Servicio solo aplica para Claro TV Digital.

Para ver todos los contenidos



QUE HACER CUANDO... IMPORTANTE

▶ No responde el control remoto

Asegúrate de presionar el botón CABLE y luego pulsa los botones que requieras para realizar la acción. Si no funciona revisa las pilas del control.

▶ No puedes salir de las opciones del menú

Al entrar a las opciones del Menú o de la Guía de Programación presiona el botón EXIT para salir y regresarás a la programación que estás viendo.



Disponible solo para Claro TV Digital. Según el plan contratado, Claro VOD podría requerir el pago mensual de S/. 5 por activación, adicionales al servicio ClaroTV y permite visualización de contenido gratuito. Algunos contenidos requieren pago adicional para activarse durante 24 horas y se cobrará por cada Deco en que se active. Costos y restricciones en claro.com.pe

¿QUE HACER SI?

- ▶ Si el decodificador no enciende
 - Es posible que el decodificador esté recibiendo una actualización y no encienda mientras esto sucede, vuelve a intentarlo después de algunos minutos.
 - Verifica que el cable de AC POWER esté conectado al decodificador. Desenchufa el decodificador del tomacorriente, vuelve a enchufarlo y luego presiona el botón rojo POWER.
- ▶ Si el control remoto no funciona
 - Verifica las pilas del control remoto. Coloca pilas AAA nuevas de ser necesario.
- ▶ Si no se escucha el audio de los canales de cable
 - Verifica si la salida de audio del decodificador está conectada al televisor y que el botón MUTE del televisor y/o decodificador no esté activado.
 - Verifica que se hayan utilizado los cables de audio correctos para los puertos.
- ▶ Si no se ven las imágenes en la pantalla del televisor
 - Verifica que el televisor esté encendido y configurado para el TV INPUT correcto.
 - Verifica que el decodificador esté encendido y sintonizado en un canal de cable autorizado (Probar canal 2 Frecuencia Latina).
 - Verifica que el cable coaxial de alimentación esté conectado firmemente en el decodificador.
 - Verifica que el cable de video (amarillo) que se conecta al decodificador con el televisor este correctamente instalado.

VERIFICA TU CONEXIÓN

▶ Verifica tu conexión

Debes saber cómo está conectado el decodificador con tu TV. Hay 2 opciones:

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 (Video1, Video2, etc.) correspondiente.



Teléfono

Para conocer el saldo de tu línea Control Plus y de tu línea abierta marca el 164. Tu saldo estará en soles.

Dependiendo de tu plan, podrás contar con:

▶ Llamada en espera

Permite poner en espera una llamada activa a fin de contestar una llamada entrante. Pasos a seguir:

1. Presiona tecla **FLASH** con lo cual la llamada se pondrá en espera, y podrá conversar con la llamada entrante.
2. Presiona **FLASH** y regresará a la primera llamada.
3. Si desea colgar presionar por 2 segundos el botón COLGAR, tras lo cual pasará a la otra llamada.

▶ Conferencia Tripartita

Podrás comunicarte telefónicamente con 2 destinos al mismo tiempo. Pasos a seguir:

1. Marca el primer número al que deseas llamar.
2. Presiona la tecla **FLASH** para colocar la primera llamada en espera.
3. Recibirás un nuevo **TONO** de invitación a marcar, esto te indicará que podrás iniciar el marcado a la segunda persona.
4. Una vez establecida la nueva comunicación, presiona la tecla **FLASH** para poner en conferencia a las tres partes.

▶ Identificador de llamadas

En la pantalla del equipo podrás ver el número telefónico de la persona que te está llamando.

▶ Consulta de saldo

Para conocer el saldo de tu plan de línea control descuelgue el auricular y presiona 164. Tu saldo estará en soles.

▶ Servicio de despertador

Te permite usar el timbre del equipo telefónico como despertador o alarma. Es posible programar la alerta dentro de las siguientes 24 horas. Pasos a seguir:

1. Descuelga el auricular y presiona las teclas ***23** seguido de la hora y minuto en que quieras ser despertado, termina con **#**. Por ejemplo, para programar las 16:30 horas, deberías ingresar: ***231630#**

▶ Llamada anónima

Servicio que te permite mantener tu número en privado al realizar llamadas. Pasos a seguir:

1. Debes de llamar al 0800-00-333 para poder solicitar la habilitación del servicio.
2. Para poder hacer uso de este debes descuelgar el auricular y presionar ***16** (esperar un breve tono) y marcar el número al que deseas llamar seguido de **#**. Por ejemplo: para llamar de manera anónima al 977-510000 marca: ***16977510000#**

▶ Si el teléfono no tiene tono:

- Verifica el cable de línea telefónico RJ11 esté bien conectado a la roseta y al teléfono.
- Verifica el cable de línea telefónico RJ11 se encuentre en el puerto TEL1 del equipo cable módem y esté bien conectado a este.
- Verifica que el cable enrosado del teléfono estén conectados correctamente en el teléfono y el auricular del mismo.

▶ Si la pantalla del teléfono no enciende:

- Verifica las pilas del teléfono. Coloca pilas AA nuevas de ser necesario.
- Modifica el contraste del teléfono para una mejor visualización.

▶ Si no se escucha el timbre del teléfono:

- Modifica el nivel de selección del timbre a una superior, el cual se encuentra en la parte superior del teléfono.

*Este servicio no está disponible para Planes de Línea Abierta

Si tuviera más
consultas llámanos al:

Asistencia Técnica

0800-00-123

desde cualquier fijo nacional

01-620-0123

desde cualquier fijo o
celular a nivel nacional

123

desde tu Claro



La Red
donde todo es posible