

## SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO “PLANOS CLARO CONTROLE MAIS”

O presente documento é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços da **CLARO** e tem a finalidade de registrar as características e a oferta dos “**PLANOS CLARO CONTROLE MAIS**” vigentes da **CLARO**, em atendimento ao Art. 50 da Resolução nº 632/2014 da Anatel, e regular as relações entre a **CLARO S.A.**, empresa autorizatória do Serviço Móvel Pessoal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 40.432.544/0001-47, com sede na Cidade de São Paulo - SP, na Rua Flórida, 1.970, doravante denominada somente **CLARO** e o **USUÁRIO** que adquirir um destes Planos, doravante denominado simplesmente **USUÁRIO**, o qual está ciente e concorda que ao prosseguir com a contratação de um dos Planos Claro Controle descritos no presente documento estará concordando com todas as disposições constantes deste, declarando ter lido e compreendido o mesmo em todos os seus termos e se obrigando a cumprir todas as disposições.

### 1. VALORES DE PREÇOS E TARIFAS APLICÁVEIS, COM E SEM PROMOÇÃO

#### OPÇÕES DE PLANOS CLARO CONTROLE MAIS

1.1 Os Planos Controle Mais disponíveis para contratação, em sua versão Tradicional (Controle com Fatura) e Promocional (Controle Fácil) são:

Tipo de Tarifa <sup>1</sup>	Valores em R\$		
	Controle Mais 2GB	Controle Mais 3GB	Controle Mais 4GB
Nº do Plano na Anatel	135	136	137
Habilitação Vigente (Anatel)	R\$ 80,00	R\$ 80,00	R\$ 80,00
Habilitação Promocional <sup>2</sup>	R\$ 39,98	R\$ 54,98	R\$ 89,89
Assinatura Mensal Vigente (Anatel)	R\$ 80,00	R\$ 110,00	R\$ 160,00
Assinatura Mensal Promocional	R\$ 39,99	R\$ 54,99	R\$ 89,99
Mensalidade/Franquia Vigente (Anatel)	R\$285,00	R\$417,00	R\$570,00
Mensalidade/Franquia Promocional <sup>3</sup>	R\$ 39,99	R\$ 54,99	R\$ 89,99

1.1.1 Os valores promocionais acima são válidos para a Oferta Conjunta Claro Mix a seguir descrita.

#### SERVIÇOS INTEGRANTES DO PLANO

1.2 Os Planos Claro Controle Mais possuem os seguintes serviços inclusos no Plano:

Franquia/Plano	Controle Mais 2GB	Controle Mais 3GB	Controle Mais 4GB
Franquia de Internet	2GB	3GB	4GB
Ligações Locais e Longa Distância Nacional com uso do CSP 21 para outro Claro Móvel, Claro Fixo ou Net Fone <sup>4</sup>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Ligações Locais e Longa Distância Nacional com uso do CSP 21 para outras Operadoras Fixas e Móveis no Brasil	100 Minutos	200 Minutos	500 Minutos
SMS para Operadoras Nacionais	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

<sup>1</sup> Valores Vigentes sem tributos, conforme apresentado à Anatel. Valores Promocionais com Tributos em seu valor final ao consumidor.

<sup>2</sup> Na primeira fatura será cobrado o valor de habilitação.

<sup>3</sup> O Plano Controle Cartão é um plano promocional com pagamento através de cartão de crédito. Nesta opção de Plano o USUÁRIO tem direito a um desconto de R\$ 2,00, R\$3 e R\$10 sobre o valor Mensalidade/Franquia aplicável dependendo do plano escolhido.

<sup>4</sup> As Ligações Ilimitadas locais e Longa Distância Nacional com o uso do CSP 21 para outro Claro Móvel, Claro Fixo ou Net Fone são para uso exclusivo pessoal/individual, sendo vedado o uso comercial, religioso, político ou qualquer uso de equipamentos eletrônicos vinculados a linha móvel em questão. A Claro poderá suspender a promoção e/ou o uso do serviço caso seja identificado mau uso ou desvio na utilização do serviço.

1.2.1 Para a utilização de excedente à franquia ou de outros serviços não inclusos no Plano, inclusive serviços de valor adicionado, o **USUÁRIO** deverá inserir créditos pré-pagos.

1.2.2 Alguns pacotes adicionais de serviço são cobrados na forma de excedente (somado ao valor da mensalidade/franquia de opção do **USUÁRIO**), conforme abaixo especificado, no caso do Controle Tradicional (com fatura).

1.2.3 As ligações Longa Distância Nacional sem o uso do Código de Seleção da Prestadora 21 não estão inclusas na franquia e só poderão ser realizadas, como excedente, mediante a inserção de créditos pré-pagos.

## TARIFAS APLICÁVEIS

1.3 As tarifas aplicáveis e pacotes adicionais disponíveis no caso de inserção de créditos pré-pagos para continuidade da utilização dos serviços de voz, dados e torpedos, ou em caso de encerramento de ofertas promocionais, segue o disposto na tabela abaixo:

Serviço	Valor Vigente (sem promoção) <sup>5</sup>	Valor Promocional <sup>6</sup>
Acesso a Caixa Postal	R\$2,00 por minuto	R\$ 2,00 por minuto
Adicional de Chamada	R\$ 2,00 por evento	R\$ 2,00 por evento
Torpedos para qualquer Operadora Nacional	R\$ 0,10 por torpedos enviado	Até 20.000 torpedos mensais, limitado a 1.000 torpedos diários <sup>4</sup>
VC-IR (Móvel-Móvel Intra Rede Local) <sup>7</sup>	R\$ 2,00 por minuto	Ilimitado <sup>8</sup>
VC-1 (Móvel - Móvel Local)	R\$ 2,00 por minuto	R\$1,09 por minuto <sup>3</sup>
VC-1 (Móvel -Fixo Local) <sup>9</sup>	R\$ 2,00 por minuto	R\$ 1,09 por minuto <sup>3</sup>
VC (Móvel-Móvel), VC-1R (Móvel-Fixo) e VC-R (Móvel-Móvel) em roaming	R\$ 2,00 por minuto	R\$1,09 por minuto
VC-VST-R (2ª Chamada em Roaming)	R\$ 2,00 por minuto	R\$ 1,09 por minuto
Pacote Diário de Internet com 15 MB Pós Franquia	R\$ 2,00 por dia	R\$0,99 por dia
Pacote Diário de Internet com 30 MB Pós Franquia	R\$ 3,00 por dia	R\$1,29 por dia
Pacote Diário de Internet com 50 MB Pós Franquia	R\$ 4,00 por dia	R\$1,99 por dia
Pacote Mensal de Internet com 300MB	R\$ 30,00 por mês	R\$12,90 por mês
Pacote Mensal de Internet com 600MB	R\$ 60,00 por mês	R\$19,90 por mês
Pacote Mensal de Internet com 1GB	R\$ 105,00 por mês	R\$30,90 por mês

1.3.1 Os pacotes adicionais de dados diários requerem a inserção de créditos pré-pagos para utilização, já os pacotes de dados mensais são cobrados como excedente ao valor do Plano/Franquia no caso do Controle com Fatura (Tradicional) e mediante a realização de recarga no caso do Controle Cartão (Promocional).

<sup>5</sup> Valores sem Tributos

<sup>6</sup> Quaisquer chamadas recebidas a cobrar são tarifadas conforme valores vigentes (sem promoção), não sendo aplicáveis os valores promocionais acima previstos.

<sup>7</sup> Tarifa VC- IR Locais originadas na área de registro do USUÁRIO. Ligações IR incluem ligações para outro Claro Móvel, Claro Fixo e Net Fone.

<sup>8</sup> Caso o USUÁRIO seja excluído, por qualquer motivo, da Oferta Ilimitado Intra Rede, as tarifas aplicadas serão sem promoção.

<sup>9</sup> As tarifas promocionais para fixo de outras Operadoras são válidas somente para as seguintes prestadoras do STFC: VIVO, OI, GVT, TIM, CTBC, GVT, TPA e Sercomtel. Ligações para outras empresas, incluindo as denominadas "Espelinho" são tarifadas sem o desconto promocional objeto do presente Regulamento. Consulte a Operadora destinatária da ligação através do Site da ABR - <http://consultanumero.abrtelecom.com.br/consultanumero/consulta/consultaSituacaoAtual>.

1.3.2 Os pacotes adicionais de dados mensais são limitados a 02 (dois) por ciclo de faturamento no caso do Controle com fatura (Tradicional).

### PROMOÇÃO VIGENTE - CLARO MIX (OFERTAS CONJUNTAS COM SERVIÇOS DE TERCEIROS)

1.4 A oferta vigente para o Plano de Serviço **CONTROLE MAIS** contempla os serviços de telecomunicações constantes do Plano de Serviço com os Aplicativos Digitais/Conteúdos abaixo listados:

#### PLANOS DE SERVIÇOS + APLICATIVOS DIGITAIS

#### VALOR PROMOCIONAL DA OFERTA CONJUNTA CLARO MIX

Oferta Claro Mix	Serviços de Telecomunicações - Plano Controle Mais <sup>10</sup>	Valor dos Serviços de Telecomunicações na Oferta Conjunta	Aplicativos Digitais/Conteúdo <sup>11</sup>	Valor dos Aplicativos Digitais/Conteúdo na Oferta Conjunta	Valor da Oferta Claro Mix <sup>12</sup>
Controle Mais 2GB	2GB + Ligações locais e LDN com CSP 21 Ilimitadas para Claro Móvel, Claro Fixo, Net Fone + 100 Minutos de Ligações Locais e LDN com CSP 21 para outras Operadoras Móveis e Fixas no Brasil	R\$ 21,49	Claro Vídeo	R\$ 10,00	R\$ 39,99
			Combo Música	R\$ 8,50	
Controle Mais 3GB	3GB + Ligações locais e LDN com CSP 21 Ilimitadas para Claro Móvel, Claro Fixo, Net Fone + 200 Minutos de Ligações Locais e LDN com CSP 21 para outras Operadoras Móveis e Fixas no Brasil	R\$ 30,49	Claro Vídeo	R\$ 10,00	R\$ 54,99
			Combo Música	R\$ 8,50	
			Banca Digital	R\$ 6,00	
Controle Mais 4GB	4GB + Ligações locais e LDN com CSP 21 Ilimitadas para Claro Móvel, Claro Fixo, Net Fone + 500 Minutos de Ligações Locais e LDN com CSP 21 para outras Operadoras Móveis e Fixas no Brasil	R\$ 61,49	Claro Vídeo	R\$ 10,00	R\$ 89,99
			Combo Música	R\$ 8,50	
			Banca Digital Premium	R\$ 10,00	

#### VALOR DOS APLICATIVOS DIGITAIS DENTRO E FORA DA OFERTA CONJUNTA

Aplicativos Digitais Disponíveis na Oferta Conjunta conforme o Plano	Mensalidade Promocional do Aplicativo Digital fora da Oferta Conjunta	Mensalidade Promocional do Aplicativo Digital na Oferta Conjunta
Claro Vídeo	R\$ 19,90	R\$ 10,00
Combo Música	R\$ 14,90	R\$ 8,50
Banca Digital	R\$ 12,00	R\$ 6,00
Banca Digital Premium	R\$ 19,90	R\$ 10,00

1.5 Os aplicativos digitais integrantes da oferta conjunta possuem validade igual a do ciclo de faturamento do **USUÁRIO**.

<sup>10</sup> O Plano Claro Controle Mais dentro da Oferta Conjunta manterá todas as suas características da contratação individual. Na oferta Conjunta o valor do Plano Claro Controle Mais será o Valor Promocional da Oferta Conjunta com tributos, deduzido os valores das Mensalidades Promocionais do Aplicativo Digital disponível para o Plano.

<sup>11</sup> O Conteúdo e Aplicativos Digitais são providos por terceiros e possuem regulamentação própria, podendo haver distinção de características em sua versão dentro da Oferta Conjunta, bem como poderão ser substituídos sem que enseje qualquer direito ao USUÁRIO.

<sup>12</sup> Na opção de Plano Promocional Controle Cartão e ou inclusão da fatura em débito automático com fatura digital o USUÁRIO terá R\$ 2,00, R\$3,00 ou R\$10,00 de desconto sobre o valor da Oferta Claro Mix, de acordo com o plano escolhido.



1.6 Promocionalmente, os **USUÁRIOS** que contratarem qualquer uma das Ofertas Conjuntas acima terão direito a Oferta Whatsapp abaixo descrita.

## 2. PERÍODO PROMOCIONAL

2.1 Os Planos Controle e Ofertas Conjuntas descritas no presente documento estarão disponíveis para contratação a partir de **29 de JUNHO de 2017**. As condições promocionais e valores previstos no presente documento poderão ser alterados a qualquer tempo, bem como as referidas promoções poderão ser suspensas ou encerradas, mediante prévio aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos do Art. 52 da Resolução nº 632/2014 da Anatel, respeitados os valores máximos vigentes (sem promoção).

## 3. DATA E REGRAS DE REAJUSTE

3.1 Os valores vigentes (sem promoção) poderão ser reajustados na periodicidade mínima de 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação do Plano à Anatel, ou seja, 29 de junho de 2017.

## 4. RESTRIÇÕES À UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

### INFORMAÇÕES E RESTRIÇÕES RELACIONADAS A OFERTA CONJUNTA

4.1 A Oferta Conjunta **CLARO MIX** é uma oferta composta de serviços de telecomunicações da **CLARO** e Aplicativos Digitais providos por terceiros e será disponibilizada automaticamente, a partir de sua entrada em vigor, aos **USUÁRIOS** da base ativos em Promoções vinculadas a um dos Planos objeto desse Sumário.

**4.2 A opção pelo cancelamento ou exclusão de qualquer componente da Oferta Conjunta, implicará no cancelamento integral da Oferta Conjunta, e ensejará na cobrança do Plano e eventuais Aplicativos Digitais de acordo seus valores vigentes individualmente considerados (sem promoção) ou o USUÁRIO poderá optar pela contratação de qualquer outra oferta conjunta ou promoção disponível.**

4.3 Os Serviços de Telecomunicações e Conteúdos/Aplicativos Digitais previstos no presente documento serão prestados na forma prevista no presente documento e nos Termos e Condições de Uso de cada um dos produtos providos por terceiros.

**4.3.1. Considerando que os aplicativos e conteúdo são providos por terceiros, as ofertas conjuntas poderão ser encerradas ou ter seus aplicativos e/ou conteúdos substituídos por outros similares, a qualquer tempo, sem que isso enseje qualquer direito ao USUÁRIO.**

4.4 A não utilização dos serviços integrantes do Plano e/ou o conteúdo/aplicativos digitais disponibilizados com a Oferta Conjunta não resulta na concessão de nenhum desconto ou redução de valores cobrados, uma vez que permanecem disponíveis ao **USUÁRIO** desde sua contratação.



4.5 A **CLARO** não se responsabiliza pela incompatibilidade do aparelho do **USUÁRIO** para uso dos serviços e/ou Aplicativos Digitais previsto neste documento, nem pela indisponibilidade de acesso em regiões de sombra ou fora da cobertura da **CLARO** ou, ainda, pela indisponibilidade de acesso decorrentes de problemas de terceiros.

## INFORMAÇÕES E RESTRIÇÕES DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

4.6 O Plano **CLARO CONTROLE MAIS** é um Plano Pós-Pago Alternativo de Serviço, comercializado pela **CLARO** e devidamente apresentado à **ANATEL** e se caracteriza pela aquisição mensal de uma franquia pelo **USUÁRIO**, discriminada em reais, que corresponde a um pacote de serviços de telecomunicações com uma quantidade pré-determinada de GB de dados para acesso a internet, SMS e ligações de voz.

4.7 Para a utilização de quaisquer outros serviços ou excedente aos pacotes integrantes da franquia do Plano, o **USUÁRIO** deverá adquirir créditos pré-pagos nos valores comercializados, respeitados os prazos de validade correspondentes a estes. O Valor da Franquia não possui saldo livre disponível para utilização e os serviços inclusos nas franquias possuem restrições de uso.

4.8 As ligações Longa Distância Nacional constantes das franquias e pacotes disponíveis devem ser feitas exclusivamente com o uso do CSP 21. Ligações realizadas sem a utilização deste CSP serão tarifadas a parte pelos valores cobrados pela Operadora utilizada e descontados de eventual saldo de créditos pré-pago existente. Não havendo saldo pré-pago não será possível fazer ligações com o uso de CSP diverso do CSP 21.

4.8.1 Se o **USUÁRIO** for excluído da oferta ilimitado para ligações LDN com o uso do CSP 21, a tarifação ocorrerá sem valores promocionais de acordo com o PAS 069.

4.9 As tarifas de voz promocionais não são válidas para (i) ligações originadas para serviços de repasse financeiro, tais como chat amizade, entre outros, (ii) chamadas realizadas fora da rede da **CLARO** (em roaming; (iii) chamadas recebidas a cobrar; (iv) chamadas originadas para serviços especiais, tais como: Secretária Claro, entre outros.

4.9.1 O uso do serviço de voz sem que sejam atendidas as condições da promoção geram a tarifação vigente (sem promoção) constante do Plano de Serviço, incluindo os serviços não contemplados na promoção elencados.

4.10 Ao término das franquias inclusas no Plano contratado, o serviço correspondente é bloqueado, exceto ligações para números especiais de serviços de emergência, até o próximo ciclo de faturamento, quando as franquias são novamente inseridas para consumo.

4.10.1 Para continuar usufruindo dos serviços prestados pela **CLARO**, até a próxima data de fechamento de seu ciclo de faturamento, o **USUÁRIO** deverá inserir créditos pré-pagos, promocionais ou não, cuja validade dependerá do valor de recarga realizada ou adquirir pacotes de serviços que serão cobrados como excedente ao valor contratado.

4.10.1.1 Alguns pacotes de serviço podem ser adquiridos através da recarga pré-paga inserida pelo **USUÁRIO**.



4.10.2 O **USUÁRIO** poderá receber SMS com informações sobre o saldo da franquia, ou mesmo mensagens de voz para acompanhamento do seu consumo. Os critérios de envio de mensagens serão definidos pela Claro com respeito a Regulamentação da Anatel em vigor e podem ser diferenciados de acordo com a Estação Móvel do Cliente ou Tecnologia de fruição do serviço.

4.10.3 As franquias do Plano possuem validade apenas durante o ciclo de faturamento, sendo que qualquer extensão da utilização desta por período superior (*rollover*) é concedida em caráter promocional e não constituirá novação ou direito ao **USUÁRIO**.

4.10.4 Na hipótese de o **ASSINANTE** optar por inserir créditos pré-pagos em seu celular após consumir a totalidade da Franquia, os referidos créditos ficarão sujeitos aos prazos de validade informados nos mesmos, quando da aquisição.

4.11 No caso da franquia de dados, após o consumo de sua totalidade, o **USUÁRIO** que tiver inserido créditos pré-pagos passará a ser cobrado, conforme o pacote diário promocional de menor valor, podendo fazer a opção por qualquer das demais opções de pacotes diários após o consumo do primeiro pacote diário.

4.12 Não havendo inserção de créditos pré-pagos ou aquisição de outros pacotes de dados disponíveis, o serviço é bloqueado e eventual concessão diversa do disposto neste item, não constitui nenhum direito adicional ou novação.

4.12.1 A franquia de internet não é cumulativa para o ciclo de faturamento subsequente, portanto, se não for integralmente utilizada não haverá possibilidade de utilização posteriormente, sendo perdida definitivamente quando do encerramento do ciclo de faturamento ou ciclo de validade do pacote adicional correspondente.

4.13 Ligações em roaming podem estar sujeitas a cobrança de Adicional de Deslocamento.

4.14 Os Torpedos inclusos na franquia são apenas para uso na rede da CLARO e direcionado para Operadoras do Brasil (SMP ou SME).

4.14.1 Havendo créditos pré-pagos ativos, o **USUÁRIO** será tarifado nos valores vigentes por torpedo avulso enviado: (i) em roaming internacional, (ii) para operadoras internacionais, números especiais, e-mails, a cobrar e serviços promocionais e/ou concursos.; (iii) pelo serviço Claro Torpedo Web; (iv) para uso comercial ou publicitário, ou seja, para o envio de mensagens de divulgação comercial, qualquer que seja, nem para envio de mensagens informativas, publicitárias, etc....

4.14.2 A prática de spam, a utilização do Chip em equipamentos eletrônicos, incluindo mas não se limitando a do tipo GSM Box, Black Box, Sim Box, Chipeira, Sim Farm, dentre outros com a mesma função ou o uso indevido do serviço, configurado pela utilização comercial, religiosa, política ou qualquer outra que não seja o envio pessoa e individual de mensagens, nos termos do presente regulamento, poderá ensejar no cancelamento da tarifação promocional eventualmente disponível, inclusive através de pacotes promocionais e da franquia, retomando o **USUÁRIO** a tarifação unitária por torpedo, ou ainda, poderá ensejar na suspensão da





possibilidade de uso do serviço de forma temporária ou permanente, na linha em que for identificada a prática fraudulenta e em desacordo com os termos do presente documento.

4.15 Além da oferta dos **PLANOS CLARO CONTROLE MAIS** em sua versão padrão apresentada à Anatel, com cobrança através de fatura enviada ao endereço do **USUÁRIO**, a **CLARO** disponibiliza para a contratação a versão promocional deste, denominada **CLARO CONTROLE FÁCIL** com as mesmas características e valores, entretanto, com a modalidade de pagamento exclusivamente via cartão de crédito, conforme a seguir especificado.

#### OFERTA WHATSAPP

4.16 O **USUÁRIO** que ativar um dos Planos **CLARO CONTROLE MAIS** vigentes com a Oferta **CLARO MIX** terá, promocionalmente, a navegação no aplicativo **WHATSAPP** sem desconto na franquia ou pacote de dados enquanto durar o pacote ou franquia de dados contratado.

**4.16.1 Ao se encerrar a franquia ou o pacote de dados contratado através de outros acessos, a navegação promocional no aplicativo WHATSAPP será bloqueada.**

4.16.2 A franquia ou pacote de dados contratado para acesso a internet será consumido normalmente através de outros acessos não contemplados na presente oferta.

4.16.3 Com a compra de pacotes adicionais para navegação na internet o benefício de navegação no Aplicativo **WHATSAPP** sem desconto no pacote ou franquia de dados é retomada na forma do presente Regulamento.

4.16.4 O acesso ao **WHATSAPP** de forma promocional, sem consumo da franquia ou do pacote de dados contratado, deverá ser realizado através do aplicativo **WHATSAPP** para Android, Windows Fone Java e Iphone (IOS), podendo haver alterações a qualquer tempo. Qualquer acesso por outros aplicativos ou redirecionamento de acesso do próprio aplicativo será consumido normalmente na franquia ou pacote de dados do cliente, ainda que decorrentes de acessos automáticos realizados por meio de configurações do aparelho do cliente.

4.16.5 A visualização ou download/upload de conteúdos externos ao **WHATSAPP**, incluindo, mas não se limitando a jogos, vídeos, localização, check-in, acesso a aplicativos, links, dentre outros, e ainda a realização de ligações de voz (VOIP) através destes aplicativos, ainda que acessíveis através do **WHATSAPP** ou outros links, será consumido da franquia do pacote de dados contratado pelo cliente e não de eventual bônus promocional. Se houverem outros lançamentos do **WHATSAPP** ou atualizações, que criem ou alterem as condições de acesso, nos termos do presente Regulamento, o serviço igualmente será tarifado ou, passará a ser tarifado ou, conseqüentemente, haverá o consumo da franquia de dados contratada, conforme o caso.

4.16.6 De forma individualizada, os acessos dentro e fora da oferta, considerando o acesso via aplicativo indicado são:

FUNCIONALIDADES WHATSAPP	NAVEGAÇÃO NA PROMOÇÃO
Fotos	Sim
Vídeos	Sim
Mensagem de texto	Sim
Mensagem de Voz	Sim
Chamada Voip (Voz e/ou Vídeo)	Não
Acessar link	Não



4.16.6.1 Outras funcionalidades não previstas acima serão tarifadas e consumidas do pacote ou franquia de dados contratada, bem como novas funcionalidades eventualmente adicionadas aos referidos aplicativos.

#### **INFORMAÇÕES E RESTRIÇÕES APLICÁVEIS A QUALQUER UMA DAS OFERTAS PROMOCIONAIS**

4.17 Para usufruir das Ofertas Promocionais deste Plano, o **USUÁRIO** deverá cumprir todas as obrigações constantes do presente documento, bem como estar adimplente com a Operadora. Em caso de inadimplência, a oferta poderá ser definitivamente excluída, voltando o **USUÁRIO** a usufruir do Plano na forma apresentada a Anatel, sem qualquer benefício ou desconto.

4.18 O **USUÁRIO** deverá permanecer no Plano elegível durante o período de fruição da Oferta e com os serviços da Oferta Conjunta ativados, sob pena de perder os benefícios, caso haja qualquer alteração ou migração de Plano, especialmente no caso de downgrade (redução de franquia ou valor), ainda que para um plano elegível.

4.19 Em caso de encerramento da Oferta, nos termos da regulamentação em vigor, o **USUÁRIO** passará a usufruir do Plano na forma apresentada a Anatel.

4.20 O cliente é responsável pelo pagamento do Plano contratado, durante o período de recebimento do benefício, bem como dos valores utilizados referente a outros serviços, incluindo serviços adicionais contratados.

4.21 As regras de contratação de pacotes adicionais, dentre outros não previstos no presente documento serão aplicadas de acordo com os Termos e Condições de Uso correspondente.

4.22 Caso o **USUÁRIO** solicite o cancelamento da linha, a troca de número, troca de plano ou troca de Titularidade, estará automaticamente desligado da Promoção, deixando de usufruir os benefícios decorrentes desta.

4.23 A promoção é limitada a 01 (um) linha titular por CPF para os **USUÁRIOS** elegíveis.

4.24 Os **USUÁRIOS** elegíveis estão sujeitos a análise, limite e regras de crédito da **CLARO** e a ativação da promoção será à critério exclusivo da **CLARO**.

**4.25 Em caso de ser identificado mau uso da promoção pelo cliente, a CLARO poderá, a seu exclusivo critério, reduzir a concessão dos benefícios ou mesmo excluí-los definitivamente, voltando o USUÁRIO a ser tarifado pelo valor unitário de cada serviço, sem eventuais promoções aplicáveis ao Plano Contratado.**

**4.25.1 O USUÁRIO que for retirado da promoção por mau uso e/ou fraude, ou por qualquer outro motivo que infrinja este regulamento, ficará impedido de cadastrar o referido número em qualquer outra promoção pelo período de 180 (cento e oitenta) dias, a exclusivo critério da Claro.**

**4.26 Considera-se mau uso pelo cliente, a prática de qualquer fraude ou desvio na utilização dos serviços promocionais de ligações ilimitadas e envio de torpedos, o uso comercial, religioso, político e qualquer uso não individual/pessoal da oferta, incluindo o uso de equipamentos eletrônicos de disparo de mensagens e realização de ligações, que não seja para promover comunicação particular e individual entre pessoas.**



## 5. VALORES DE AQUISIÇÃO, INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS

5.1 O **USUÁRIO** poderá ativar a linha móvel em aparelho celular próprio, desde que o referido equipamento seja homologado pela Anatel ou adquirir um aparelho celular em lojas próprias ou parceiros autorizados pela Claro no momento da ativação da linha móvel.

5.2 Os valores dos aparelhos celulares deverão ser consultados no momento da aquisição e ativação da linha móvel.

5.3 A **CLARO** cobra os valores da ativação (habilitação) da linha móvel na primeira fatura emitida ao **USUÁRIO**.

5.4 O **USUÁRIO** está ciente e concorda que em caso de defeito no equipamento adquirido deverá procurar a Assistência Técnica do Fabricante, cujos dados de contato constam do Manual do Produto, sendo que quaisquer valores de manutenção fora da garantia serão cobrados diretamente por este.

5.4.1 A garantia legal é de 90 (noventa) dias a contar da data de retirada do equipamento da Loja, sendo que para o exercício desta o **USUÁRIO** deverá se dirigir a uma Assistência Técnica do Fabricante. O uso da garantia possui restrições, as quais encontram-se dispostas no termo de garantia do produto e na legislação em vigor.

5.4.2 Qualquer extensão contratual desta garantia é de responsabilidade exclusiva do respectivo Fabricante.

## 6. LIMITES DE FRANQUIA E CONDIÇÕES APLICÁVEIS APÓS A SUA UTILIZAÇÃO;

6.1 Uma vez ultrapassadas as franquias contratadas ou promocionais, o serviço correspondente a franquia é bloqueado. Para continuar utilizando os serviços o **USUÁRIO** possui a opção de realizar recargas pré-pago ou, no caso do Controle Tradicional (com fatura) adquirir pacotes promocionais a serem cobrados como excedente.

## 7. VELOCIDADES MÍNIMA E MÉDIA DE CONEXÃO

7.1 A velocidade de navegação a que o cliente poderá ter acesso, enquanto durar a sua franquia contratada, dependerá da tecnologia disponível na localidade, ou seja, 4G, 3G ou 2G e respectiva cobertura, bem como do aparelho utilizado pelo Cliente para o respectivo acesso. As tecnologias que a Claro dispõe, respeitada a localidade com a respectiva cobertura, e características de acesso de cada uma são:

Tecnologia <sup>13</sup>	Velocidade Máxima de Download/Upload	Velocidade Média de Download	Velocidade Mínima
4GMax	Até 5Mbps/512 Kbps	2Mbps	128 Kbps
3GMax	Até 1Mbps/128 Kbps	650 Kbps	128 Kbps
2G	Até 60 Kbps/ 16 Kbps	12 Kbps	8 Kbps

<sup>13</sup> Após o consumo da franquia contratada, o serviço de internet terá a tarifação nos termos acima, mantida a velocidade de contratação enquanto durar a franquia. Uma vez encerrada a franquia contratada, em qualquer das opções de uso da internet, o serviço é bloqueado.



7.1.1 A navegação em uma ou outra tecnologia dependem da disponibilidade da rede no momento do acesso, aparelho do Cliente compatível com a tecnologia que pretende utilizar e cobertura disponível na localidade, estando disponível para o cliente sempre a melhor opção de tecnologia da localidade respeitadas estas condições de acesso.

7.1.2 A impossibilidade de acesso a uma tecnologia específica, independente do motivo, não gera ao cliente qualquer direito a ressarcimento em relação ao seu uso, uma vez que a velocidade poderá variar por conta dos fatores já mencionados acima.

7.1.3 A velocidade expressa na planilha acima é máxima, podendo oscilar de acordo com as condições climáticas, construções urbanas, distanciamento da Estação Rádio Base (ERB), quantidade de usuário conectados, dentro outros fatores externos.

7.1.4 O Cliente poderá solicitar, a qualquer tempo, o bloqueio do serviço de dados para evitar o consumo indevido ou automático decorrente da configuração do aparelho.

7.2 A velocidade expressa na planilha acima pode oscilar de acordo com as condições climáticas, construções urbanas, distanciamento da Estação Rádio Base (ERB), quantidade de usuário conectados, dentro outros fatores externos.

7.3 Para os Pacotes de Acesso à Internet, a Claro garantirá o mínimo de 40% da velocidade nominal contratada, de acordo com a tecnologia da área de cobertura.

## **8. VIABILIDADE DE IMEDIATA INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

8.1 A Linha Móvel Pós Paga é ativada/habilitada no momento da contratação e sua efetiva utilização estará disponível em até 24 (vinte e quatro) horas após esta.

## **9. PRAZO DE PERMANÊNCIA, PERÍODO E VALOR DA MULTA POR RESCISÃO ANTECIPADA**

9.1 Os Planos **CLARO CONTROLE MAIS** possuem permanência mínima de 12 (doze) meses e o valor da multa por rescisão antecipada será especificado no Termo de Adesão.

## **10. ELEGIBILIDADE**

10.1 Os Planos objeto do presente Termo estão disponíveis para contratação de Clientes Pessoa Física, novos ou da base, maiores de idade nos termos da legislação civil em vigor, ou Pessoa Jurídica em todo o território nacional.

10.2 Os clientes novos e/ou da base estarão sujeitos à análise de crédito, conforme critérios e regras da Operadora para ativação nos Planos objeto do presente Termo.

10.2.1 A não aprovação na análise de crédito para os Planos objeto do presente Termo geram ao cliente novo a opção para contratação de Planos Pré-Pagos, ou realização de nova análise de crédito para Planos Controle de menor valor, que serão informados ao cliente no momento da solicitação de ativação.

10.2.2 A não aprovação na análise de crédito para os Planos objeto do presente Termo geram aos clientes da base a opção de permanência no Plano atual em que estiverem habilitados.



10.3 Os clientes da base estarão sujeitos ainda à multa de permanência mínima se estiverem no curso de contrato anterior com esta disposição, na hipótese de realização de downgrade de Plano, à critério exclusivo da **CLARO**.

## 11. FORMAS DE CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO

11.1 A contratação dos Planos Controle estarão disponíveis nas Lojas Próprias e Agentes Autorizados **CLARO**, Televendas ou ainda qualquer outro canal de vendas à critério da **CLARO**, sendo necessária a assinatura do contrato correspondente com as opções do cliente ou aceite verbal em gravação telefônica correspondente.

11.2 A Claro disponibiliza a contratação dos Planos Controle ainda em sua forma promocional denominada **“Claro Controle Fácil”**, com as mesmas franquias e tarifas do Plano Tradicional (com fatura) apresentado à Anatel, sendo a ativação deste através da aquisição de um Chip Pré-Pago em lojas próprias e agentes autorizados.

11.2.1 O primeiro crédito para início da utilização da modalidade promocional **Claro Controle Fácil** é inserido na linha indicada somente após a liberação pela instituição bancária/financeira emissora do cartão de crédito utilizado para contratação.

11.2.2 Na contratação do **Plano Promocional Claro Controle Fácil** o cliente deverá fornecer todos os dados solicitados pelo Sistema, incluindo, mas não se limitando ao CPF e número do cartão de crédito, podendo à critério da Claro serem solicitadas outras informações pessoais pela **CLARO**.

11.3 Os Planos Controle apresentados à Anatel serão cobrados do Cliente através de fatura com o valor da mensalidade e eventuais pacotes adicionais contratados, nas datas disponíveis conforme contrato firmado com a Operadora.

11.4 Os Planos Promocionais Controle Fácil são cobrados exclusivamente via cartão de crédito indicado pelo Cliente no momento da Contratação, não havendo outra modalidade de pagamento disponível para esta oferta.

11.4.1 Com a contratação da opção Claro Controle Fácil, o débito no cartão de crédito torna-se recorrente, sempre na mesma data, que corresponde à data de contratação da oferta promocional do Plano, sendo realizado o débito do valor mensalmente no cartão de crédito indicado pelo cliente.

11.4.2 Se o dia de contratação não estiver disponível todos os meses do ano, por exemplo, dia 31 ou, no mês de fevereiro, dias 29, 30 e 31, a data de débito do valor no cartão de crédito do cliente será no dia 1º do mês subsequente e se repetirá sempre no dia 1º de cada mês.

11.4.3 Para o cancelamento do Plano Promocional Claro Controle Fácil e conseqüentemente o cancelamento da inserção do crédito do mês subsequente, o Cliente deverá entrar em contato com o atendimento **CLARO**, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da inserção do novo crédito, conforme data de fechamento do ciclo mensal.

11.4.4 No caso de cancelamento do Plano Promocional Claro Controle Fácil, os créditos decorrentes da franquia inserida serão zerados, não sendo devida nenhuma devolução de valores ao cliente.

11.5 Tanto nos Planos Controle originais como no Plano Promocional, o Cliente poderá adquirir créditos adicionais pré-pagos de qualquer valor disponível na Operadora para inclusão na linha móvel correspondente, em qualquer dos canais de recarga disponíveis, mesmo antes do término dos créditos da Franquia do Plano.

11.5.1 Os créditos objeto de recarga pré-paga serão tratados pelo Sistema separadamente, sendo válidos pelo período de validade divulgado pela Operadora, não sendo revalidados em razão de crédito de nova franquia do Plano.

11.6 Na opção Promocional do Plano, ou seja, no Claro Controle Fácil, há também as seguintes regras diversas do aplicável ao Plano Controle homologado junto à Anatel:

11.6.1 A não aprovação pelo cartão de crédito, em qualquer das recargas programadas do Plano, resultará na migração do cliente para um Plano Pré-Pago disponível, sem esta facilidade.

11.6.2 Antes do cancelamento do Plano Promocional e migração para um Plano Pré-Pago, a **CLARO** realizará novas tentativas no cartão de crédito durante os 30 dias subsequentes à data de vencimento da franquia, bem como poderá solicitar pelos meios de comunicação que lhe convier a substituição do cartão para dar continuidade à Promoção.

11.6.3 Nesta modalidade Promocional do Plano, não há conta ou extrato a ser enviado ao endereço do cliente, devendo a solicitação do extrato ser procedida na forma de solicitação ao atendimento da **CLARO**.

11.6.4 São permitidas apenas 02 (duas) adesões ao Plano Promocional **CLARO CONTROLE FÁCIL** em cada cartão de crédito indicado pelo cliente.

11.6.5 Clientes **CLARO CONTROLE FÁCIL** não são elegíveis as promoções dos Planos Pré-Pago, Controle ou Pós-Pago realizadas ou a serem realizadas pela Operadora, nem poderão ser beneficiados por produtos e serviços como o Chip Duplo, Galera Claro, Claro Clube, dentre outros, salvo se expressamente previsto no regulamento deste. Qualquer tentativa indevida de adesão a promoções e serviços incompatíveis com esta Promoção, estes serão imediatamente bloqueados.

11.6.6 Eventual migração a ser realizada para os Planos Claro Conta e/ou Claro **CONTROLE GIGA** deverão ser realizados em loja, pelo procedimentos hoje adotados pela Operadora, estando o cliente sujeito a avaliação de crédito novamente.

11.6.7 Haverá a migração compulsória do Cliente do Plano Promocional **CLARO CONTROLE FÁCIL** para um Plano Pré-Pago nas seguintes situações: (i) impossibilidade de débito no cartão de crédito indicado para crédito da franquia ou inadimplência do cartão de crédito, conforme o caso; (ii) troca de titularidade da linha; (iii) extinção do Plano Promocional previsto no presente Termo.

11.6.8 A **CLARO** poderá a qualquer momento suspender a comercialização do Plano Promocional, mantendo tão somente a opção dos Planos Controle homologados junto à Anatel, sendo certo que havendo o cancelamento do Plano Promocional, o cliente será migrado para um Plano Pré-Pago, sendo de imediato suspensos qualquer débito no cartão de crédito dos **USUÁRIOS**, restando tão somente ao cliente a validade de sua franquia até o vencimento do



ciclo em curso no período. O Cliente poderá optar ainda pela contratação de outros Planos disponíveis na Operadora se aprovado na análise de crédito específica para este.

11.7 Em caso de não pagamento dos valores devidos pelos serviços prestados nos Planos mencionados no presente Termo, seja na opção homologada ou promocional, a suspensão dos serviços e cobrança dos valores devidos seguirá o disposto contratualmente e o disposto na regulamentação em vigor, até a desconexão total da linha móvel, perdendo o cliente o acesso de forma definitiva.

11.7.1 Promocionalmente e por tempo determinado pela **CLARO**, os **USUÁRIOS** inadimplentes que permanecerem nesta condição até a rescisão contratual definitiva em relação aos Planos Controle previstos no presente instrumento, serão migrados automaticamente para um Plano Pré-Pago, mantendo a linha móvel ativa sem cobrança mensal de valores, até que vencidos os prazos do novo Plano para a inserção de créditos nos termos da regulamentação em vigor.

11.7.2 Os valores não pagos no Plano Controle anteriormente a migração para o Pré-Pago continuarão devidos sendo cobrados na forma do contrato firmado entre as partes.

11.7.3 Uma vez não inseridos os créditos nos prazos constantes dos Termos e Condições de Uso dos Planos Pré-Pagos, a desconexão prosseguirá, perdendo o **USUÁRIO** qualquer possibilidade de reativação da linha móvel com o código de acesso em questão.

11.7.4 O retorno para o Plano originalmente contratado ou migração para qualquer Plano Pós Pago resultará em nova análise de crédito para o **USUÁRIO**, e somente poderá ocorrer após a quitação de todos os débitos em aberto perante a **CLARO** e desde que não realizada a desconexão total do acesso móvel em questão.

## 12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 Os serviços do Plano e dos Pacotes somente poderão ser utilizados tal qual disposto se utilizada a Rede da Claro (O cliente deverá consultar o visor do seu aparelho para saber qual rede está sendo utilizada).

12.2 A Claro se reserva ao direito de encerrar a comercialização do referido Plano e/ou Pacote a qualquer tempo, hipótese em que a tarifação passará a ser a homologada pela Anatel, no valor disposto para o Plano de Serviço para o qual o cliente for migrado, conforme sua opção ou no Plano Básico.

12.3 Identificada a prática de qualquer fraude ou desvio na utilização do serviço objeto do presente documento a Claro se reserva o direito de excluir o cliente da oferta, sem prévio aviso, voltando o cliente a ser tarifado pelo valor unitário de cada serviço, sem eventuais promoções aplicáveis ao Plano Contratado.

12.4 A adesão a este serviço implica na aceitação total das condições e normas descritas neste Termo, das políticas e procedimentos da **CLARO**, assim como das disposições constantes no Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal da **CLARO** e seus anexos.

12.5 O presente documento poderá ter suas condições e/ou mecânica alterada, a qualquer tempo, mediante prévio aviso nos termos da regulamentação da Anatel, e estas alterações alcançarão adesões passadas desde que estejam nesta Oferta.



12.6 O presente documento é parte integrante do Contrato do Cliente e as condições aqui dispostas poderão ser adicionadas de divulgações comerciais e informações constantes do Site, declarando o cliente que possui conhecimento de todas as informações adicionais.

12.7 O presente documento obriga a parte e seus herdeiros e sucessores, restando eleito o foro da Capital do Estado em que residir o cliente como o único competente para dirimir qualquer questão oriunda deste Regulamento, com exclusão a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

12.8 Identificada a prática de qualquer fraude ou desvio na utilização do serviço objeto do presente documento a Claro se reserva o direito de excluir o cliente da oferta, sem prévio aviso, voltando o cliente a ser tarifado pelo valor unitário de cada serviço, sem eventuais promoções aplicáveis ao Plano Contratado.

12.8.1 Considera-se desvio na utilização do serviço em suas modalidades ilimitado acima previstas: (i) o uso comercial da oferta; (ii) o uso excessivo que descaracterize o uso individual da oferta; e (iii) qualquer uso não individual e para promover comunicação particular entre pessoas, inclusive uso para fins políticos, religiosos, dentre outros.

12.9 Na hipótese do assinante não utilizar adequadamente o serviço de telecomunicações ora contratado, conforme preceitos contidos na regulamentação pertinente, tais como, mas não se limitando, ao uso de PABX/Modem interligado à rede do Serviço Móvel Pessoal da CLARO ou ao desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária autorização expedida pela Anatel, autoriza a CLARO, de forma imediata e independente de notificação ao assinante, a tomar as seguintes providências: (i) Apresentar denúncia à Anatel, para as providências cabíveis; (ii) Tomar sem efeito os descontos, promoções e vantagens concedidos; (iii) Rescindir o Contrato / Promoção imediatamente, devendo o ASSINANTE, nessa hipótese, efetuar os pagamentos devidos pela utilização do serviço, inclusive, eventual multa.