

FAQ – CLIENTES OI MÓVEL – CLARO EMPRESAS

INFORMAÇÕES SOBRE MEU PLANO ATUAL

1. A Oi Móvel foi vendida para a Claro no meu DDD. O que acontece com a minha linha e o meu plano de celular Oi?

Pode ficar tranquilo, nada muda para você nesse momento. O seu plano continua igual, com o mesmo valor, os mesmos benefícios que você já tem e utilizando os mesmos canais de recarga e de atendimento que você já utiliza na Oi Móvel.

A Claro está trabalhando para integrar as redes e os sistemas para que você tenha um serviço cada vez melhor, com mais cobertura e qualidade de sinal.

Depois, gradativamente, as linhas começarão a ser migradas para que você passe a receber todos os benefícios de uma operadora ainda maior e mais abrangente na sua região. Ao ter seu contrato de serviço migrado para a Claro, você terá ainda mais benefícios, como navegar em uma rede novinha com a internet móvel mais rápida do Brasil.

Esse processo será gradual e pode levar até 12 meses, dependendo do seu plano e da sua região e você será avisado com antecedência e de forma transparente sobre as novidades. Vem muita coisa boa por aí.

2. Como consultar qual a minha nova operadora?

O acordo prevê que cada operadora receba uma parcela dos clientes da Oi Móvel, de acordo com o DDD do seu número. Veja abaixo os DDDs correspondentes à Claro.

- São Paulo: 13, 14, 15, 17, 18
- Espírito Santo: 27, 28
- Minas Gerais: 31, 33, 34, 35, 37, 38
- Paraná: 43, 44, 45, 46
- Santa Catarina: 47, 48, 49
- Bahia: 71, 74, 77
- Sergipe: 79
- Pernambuco: 87
- Pará: 91
- Amazonas: 92

3. Sou cliente da Oi de celular, telefone fixo e TV, o que acontece na minha situação?

Nesse momento nada muda. Você continuará com os mesmos serviços, fatura e atendimentos que possui. E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma mudança.

4. Ao fazer uma recarga, preciso indicar a nova operadora?

Nada muda. Você continua fazendo sua recarga escolhendo a operadora Oi Móvel em qualquer ponto de recarga, *3000# (canal interativo), pela URA *3000 ou pelo *880.

E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma novidade.

5. O que acontece com meu saldo de recarga?

Nada muda, o seu saldo continua disponível para utilização no seu plano atual.

6. Se eu tiver algum problema com a minha linha, quem eu procuro?

A Oi Móvel continuará a atender você até que o processo de migração para a Claro empresas seja concluído.

7. Minha rede / cobertura continuará Oi Móvel?

Por enquanto nada muda. Você continua navegando na mesma rede e com a mesma cobertura oferecida atualmente pela Oi Móvel.

Estamos trabalhando para que a qualidade de rede fique ainda melhor e com mais cobertura. A soma das duas redes, da Claro e da Oi Móvel, vai propiciar mais qualidade e alcance do sinal.

E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tudo estiver pronto e você passar a utilizar a nova rede e todos os benefícios de ser um novo cliente da Claro empresas.

8. Qual CSP* (Código de Seleção de Prestadora) devo usar para ligações de longa distância? Devo alterar agora o CSP para o da minha nova operadora?

CSP (Código de Seleção de Prestadora) é o número utilizado para que você realize ligações de longa distância.

Por enquanto nada muda. Você continuará usando o mesmo CSP da Oi Móvel que já usa. E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma mudança.

PROCESSO DE MIGRAÇÃO

9. Como e quando será o processo de migração? Quando, de fato, serei um cliente Claro empresas?

O processo de migração será automático e de forma gradativa, respeitando o planejamento aprovado pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e pelo Cade (Conselho Administrativo de Defesa Econômica). Não será necessária a troca de chip, oferecendo mais comodidade, tranquilidade e ainda mais benefícios para você.

Estamos trabalhando para que a qualidade da sua rede fique ainda melhor e com mais cobertura. E fique tranquilo, você será informado com antecedência e de forma transparente sobre cada etapa desse processo de mudança.

Se você quiser aproveitar nossas ofertas e optar por fazer a portabilidade antecipadamente, também é uma opção em nossos canais Claro empresas.

10. Posso já fazer a portabilidade do meu número ou migrar minha linha da Oi Móvel para a Claro empresas?

O processo de migração será automático e de forma gradativa, oferecendo mais comodidade, tranquilidade e trazendo ainda mais benefícios para você.

No entanto, caso seja de sua preferência, você poderá fazer a portabilidade para a Claro empresas e aproveitar todas as nossas ofertas disponíveis atualmente em sua região.

11. Meu número de telefone será mantido?

Sim, será mantido. Não haverá alteração no seu número de telefone.

12. Será necessário trocar o chip?

Não será necessário trocar o chip nem seu número de telefone. Estamos trabalhando para que o processo de migração para a Claro empresas seja automático, oferecendo mais comodidade e tranquilidade para você. Você será informado com antecedência sobre cada etapa do processo de migração.

13. Fiz um acordo com descontos e bônus em meu plano, isso se mantém?

Sim, tudo continua igual, conforme contratado.

14. O que acontece com meu saldo de recarga após a migração?

Por enquanto nada muda. E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma mudança.

15. Como ficará a cobertura da Claro em minha cidade?

Por enquanto nada muda. Você continua navegando na mesma rede e com a mesma cobertura oferecida atualmente pela Oi Móvel. Estamos trabalhando para que a qualidade de rede da sua cidade fique ainda melhor e com mais cobertura. A soma das duas redes, da Claro e da Oi Móvel, vai propiciar mais qualidade e alcance do sinal. E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tudo estiver pronto e você passar a utilizar a nova rede e todos os benefícios de ser um novo cliente da Claro empresas.

CANAIS DE ATENDIMENTO

16. Os canais de atendimento continuarão os mesmos?

Nesse momento nada muda. Você continuará usando os canais de atendimento da Oi Móvel que você já conhece (*144 do próprio celular ,1057 de qualquer telefone ou 0800 031 0800). E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver que usar os canais de atendimento da Claro empresas.

17. Continuo usando o app Oi Mais Empresas?

Nesse momento nada muda. Você continuará usando o app da Oi Mais Empresas. E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma mudança.

18. Posso adquirir uma nova linha Oi Móvel?

Se você é cliente Oi Empresarial basta entrar em contato pelo número 0800 031 0800 para efetuar contratação de nova linha.

Caso não seja cliente, não será possível nova contratação, pois a Oi Móvel deixou de comercializar novos planos. Para adquirir uma nova linha, entre em contato com os canais de vendas da Claro empresas. (claro.com.br/empresas ou 0800 720 1234)

19. Enquanto eu ainda estiver com plano na Oi Móvel, poderei realizar troca de planos ou ainda contratação de pacotes e serviços adicionais?

Sim, através dos mesmos canais de atendimento atuais da Oi Móvel. (Ligue *144, pelo seu celular, ou 1057, pelo seu telefone fixo)

20. Se eu precisar trocar o chip, como posso fazer?

Caso você precise efetuar a troca do seu chip, poderá realizá-la em lojas Oi ou C&A, ou também através da Central de Atendimento Oi Móvel, com envio pelos Correios.

FATURAMENTO

21. Como fica a minha fatura? Vai ter alguma mudança?

Por enquanto nada muda pra você. Sua fatura segue sendo emitida pela Oi. Após a Migração, a sua fatura do serviço de celular será enviada pela Claro empresas. Caso você tenha um combo: sua fatura será separada e você passará a receber uma conta da Oi com os serviços de telefone fixo, banda larga e TV que tiver e outra conta da Claro empresas com o serviço de celular.

22. A data de vencimento da minha fatura será mantida?

Sim, sua fatura da Oi Móvel será mantida. Fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma mudança.

23. Fiz uma negociação de dívida com a OI, ela se mantém?

Sim, tudo continua igual, conforme negociado.

PROTEÇÃO DE DADOS

24. Como se dará o tratamento dos meus dados pessoais em todo o processo de migração?

Somente a Claro empresas, como sua nova operadora, e a Oi Móvel, como prestadora de serviços, terão acesso aos seus dados. A arquitetura para a migração foi planejada com objetivo de prover a segurança do processo de migração de dados.

A Oi Móvel transferirá para a Claro empresas alguns dados históricos e necessários para a continuidade da prestação do serviço de telefonia móvel, abrangendo atendimento ao cliente e fornecimento dos planos e serviços contratados. Ainda poderão ser compartilhados dados pessoais necessários para o atendimento de obrigações legais e solicitados por autoridades competentes bem como a possibilidade de compartilhamento com outros prestadores de serviços, conforme a política de privacidade das operadoras.

Após a migração, a Oi Móvel irá manter apenas dados históricos do período em que era controladora dos dados de clientes de serviços de telefonia móvel, atendendo demandas regulatórias referentes à este período.

Todos os direitos do titular e obrigações das operadoras relacionadas à proteção dos dados serão plenamente atendidos. O atendimento aos direitos do titular se dará até a migração do cliente por meio dos canais de privacidade da Oi Móvel e após a migração do cliente por meio dos canais de privacidade da Claro empresas. Na eventualidade de o titular acessar os sistemas de atendimento da Oi Móvel após a migração, ele será devidamente informado sobre a sua nova forma de atendimento.

Caso tenha dúvidas adicionais sobre proteção de dados pessoais, você poderá entrar em contato com os respectivos canais de atendimento de privacidade para a Oi Móvel (pp-privacidade@Oi.net.br) e para a Claro (dpo@claroatendimento.com.br).