

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANO Nº 150 - CLARO INTERNET PÓS-PAGO”



O presente documento é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços da **CLARO** e tem a finalidade de registrar as características do Plano Pós Pago **CLARO INTERNET PÓS-PAGO**, 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 Henri Dunant, 780, doravante denominada somente CLARO e o USUÁRIO que adquirir este Plano e aderir a uma das Ofertas vigentes, doravante denominado simplesmente USUÁRIO, o qual está ciente e concorda que ao prosseguir com a contratação estará declarando que consultou previamente as tecnologias disponíveis para a localidade que intenciona usufruir dos serviços e o mapa de cobertura dos serviços Claro em <https://www.claro.com.br/mapa-de-cobertura>, bem como que esta atende as suas expectativas quanto ao serviço contratado, 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. O PLANO CLARO INTERNET PÓS-PAGO E OS VALORES VIGENTES APLICÁVEIS SEM PROMOÇÃO E SEM PERMANÊNCIA MÍNIMA

1.1 O Plano **CLARO INTERNET PÓS-PAGO** é um Plano Pós-Pago Alternativo de Serviço, comercializado pela **CLARO** e devidamente apresentado à **ANATEL**, com uma franquia de serviços de telecomunicações, incluindo uma quantidade pré-determinada de GB de dados para acesso à internet através de tablets, modems ou roteadores. As opções disponíveis para contratação são:

CLARO INTERNET PÓS-PAGO	MENSALIDADE MÁXIMA DA FRANQUIA DE DADOS COM TRIBUTOS E SEM PROMOÇÃO EM R\$							
	AM	AC/ES/PI/RR/SC/SP	MA/MG	BA/DF	AP/GO/MS/PR/TO	AL/CE/PA/PB/PE/RJ/RN/RS/SE	MT	RO
20GB	265,88	284,51	292,72	297,00	301,41	305,95	315,46	330,89
40GB	398,82	426,77	439,08	445,50	452,12	458,93	473,19	496,33
120GB	531,76	569,03	585,44	594,00	602,82	611,91	630,92	661,78

1.1.1 As franquias do Plano são válidas para uso apenas no ciclo de faturamento correspondente, sendo zerada ao final de cada ciclo, ou seja, não são cumulativas para uso nos ciclos de faturamento seguintes.

1.2 Além dos valores de mensalidade da franquia disponível acima descritos, o Plano possui valores de Habilitação e Assinatura Mensal. O valor da Habilitação é cobrado uma única vez quando da ativação do Plano. O valor da Assinatura Mensal é cobrado mensalmente, juntamente com os valores referentes a mensalidade da franquia de opção do **USUÁRIO**, eventuais excedentes ao uso desta franquia, pacotes adicionais, serviços de valor adicionado, dentre outros serviços utilizados e não inclusos na opção de franquia contratada. Os valores vigentes seguem o disposto abaixo:

UF	VALOR MÁXIMO HABILITAÇÃO COM TRIBUTOS	VALOR MÁXIMO DA ASSINATURA MENSAL COM TRIBUTOS
AM	R\$ 66,47	R\$ 66,47
AC/ES/PI/RR/SC/SP	R\$ 71,13	R\$ 71,13
MA/MG	R\$ 73,18	R\$ 73,18
BA/DF	R\$ 74,25	R\$ 74,25
AP/GO/MS/PR/TO	R\$ 75,35	R\$ 75,35

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANO Nº 150 - CLARO INTERNET PÓS-PAGO”



AL/CE/PA/PB/PE/RJ/RN/RS/SE	R\$ 76,49	R\$ 76,49
MT	R\$ 78,87	R\$ 78,87
RO	R\$ 82,72	R\$ 82,72

1.3 No caso de encerramento da franquia de dados do **USUÁRIO** para acesso a internet antes do fim do ciclo de faturamento em curso, o **USUÁRIO** poderá adquirir **pacotes adicionais** conforme opções abaixo:

PACOTE ADICIONAL	VALOR MÁXIMO COM TRIBUTOS em R\$							
	AM	AC/ES/PI/RR /SC/SP	MA/MG	BA/DF	AP/GO/MS/ PR/TO	AL/CE/ PA/PB/ PE/ RJ/ RN/RS/ SE	MT	RO
3 GB	93,04	99,57	102,44	103,94	105,48	107,07	110,40	115,79
5 GB	106,34	113,79	117,07	118,79	120,55	122,37	126,17	132,34
10 GB	132,93	142,24	146,34	148,49	150,69	152,96	157,72	165,43
15 GB	146,22	156,47	160,98	163,34	165,76	168,26	173,49	181,97
20 GB	159,52	170,69	175,62	178,19	180,83	183,56	189,26	198,52

1.3.1 Os pacotes adicionais não são recorrentes, portanto, serão cobrados a cada solicitação/contratação e sua validade acompanha o ciclo de faturamento do Plano, ou seja, ao ser encerrado o ciclo de faturamento eventual franquia do pacote adicional não utilizada será excluída/zerada.

1.4 O Plano **CLARO INTERNET PÓS-PAGO** poderá ser contratado para acesso a internet móvel, através de equipamento Tablet/Modem ou Roteadores, dependendo da cobertura disponível na região (2G, 3G ou 4G), conforme descrito abaixo, devendo o **CLIENTE** dispor de aparelho que suporte a tecnologia disponível.

1.4.1 A **CLARO** não se responsabiliza pela inaptidão do **CLIENTE** em acessar determinada tecnologia por incompatibilidade do aparelho de propriedade do mesmo.

1.4.2 O acesso a determinada tecnologia depende da existência de cobertura desta na localidade e disponibilidade da rede para o referido acesso, não se responsabilizando a Claro pela conexão em tecnologia inferior a do aparelho do **CLIENTE**, declarando o cliente estar ciente das localidades disponíveis para cada tipo de cobertura.

1.4.3 O acesso ao serviço no Plano **CLARO INTERNET PÓS-PAGO** através de Roteador é destinado ao uso residencial, com possibilidade de acesso via wi-fi para até 05 (cinco) equipamentos simultâneos.

1.4.3.1 Apesar de sua finalidade residencial, o roteador wi-Fi adquirido com o serviço poderá ser transportado e utilizado em qualquer localidade com cobertura do Serviço Móvel Pessoal da **CLARO** nas tecnologias 3G ou 4G.

1.4.4 O Simcard (Chip) no qual for ativado o Plano **CLARO INTERNET PÓS-PAGO** não poderá ser utilizado para acesso a voz ou outros serviços diversos do contratado ou especificados no presente documento, e nem para acesso através de equipamentos tipo smartphones.



1.4.5 Considerando tratar-se de serviço móvel, não é garantido o acesso ao serviço em áreas denominadas “sombra”, e em determinados locais com prejuízo a propagação de sinal em razão das estruturas de construção, sendo as variações de sinal inerentes ao tipo de serviço contratado.

1.5 O serviço possui restrições de uso, não estando contemplados no Plano: (i) o uso fora da rede da **CLARO** Brasil; ou (ii) o uso em roaming nacional ou internacional;

1.6 Os Planos previstos no presente Termo são de uso pessoal e individual, salvo se de outra forma estiver previsto expressamente, não sendo prevista a sua destinação para uso comercial. A comercialização do sinal é vedada e configura violação nos termos da regulamentação da Anatel.

1.7 O plano e eventuais pacotes adicionais contratados serão cobrado na fatura mensal do cliente, juntamente com serviços não incluso nas franquias ou outros serviços adicionais contratados.

1.7.1 No primeiro mês de contratação, o valor do plano poderá ser cobrado pró-rata, bem como a franquia também será concedida pró-rata.

1.8 Os Planos **CLARO INTERNET PÓS-PAGO** não permitem a adição de dependente, no entanto, o **USUÁRIO** pode contratar um Plano Controle em vigor juntamente com este Plano para ter a cobrança gerada em uma única fatura, desde que solicitado previamente.

1.9 O **USUÁRIO** será responsável pelo pagamento dos tributos incidentes e quaisquer variações ocorridas no decorrer do contrato que impliquem em alteração dos valores cobrados.

1.10 O Plano **CLARO INTERNET PÓS** não prevê a adição de dependentes, podendo ser contemplado de forma promocional apenas, se previsto expressamente no presente documento.

DO MAU USO DAS FRANQUIAS DO PLANO, OFERTAS E DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

1.11 O Plano de Serviço e Ofertas descritas no presente documento são destinadas exclusivamente ao uso pessoal/particular para comunicação entre pessoas físicas, sem qualquer intervenção de equipamentos eletrônicos de disparo automático e uso massivo de serviços.

1.12 É considerado MAU USO/USO INDEVIDO do Plano de Serviço e/ou das Ofertas/Promoções previstas no presente documento, individualmente, o que segue:

- (i) A prática de qualquer fraude ou desvio do uso dos serviços, em desacordo com sua natureza, qual seja, pessoal, residencial e/ou corporativo, incluindo, mas não se limitando ao uso excessivo e/ou o uso desproporcional a média de consumo do segmento;
- (ii) O uso comercial, incluindo, mas não se limitando a revenda, divulgação comercial e/ou publicitária de serviços e produtos, envio de mensagens padrão de voz ou SMS a grupos sem configuração de contato pessoal, o compartilhamento de serviços, de forma remunerada ou não remunerada, e/ou, ainda, o uso em atividades massivas de cobrança, atendimento em geral e contato massivo com clientes e/ou call center, sem especificação explícita no contrato firmado com a **CLARO**;
- (iii) O uso religioso, político, ou qualquer tipo de propagação de spam, correntes, divulgação de candidatos ou propostas políticas, ou qualquer conteúdo eleitoral, mensagens e ligações genéricas,



padrão e/ou repetitivas, sem cunho pessoal ou particular, dentre outras práticas voltadas para esta atuação;

(iv) O uso de equipamentos eletrônicos de distribuição de mensagens de texto ou voz, ou ainda para efetivação de ligações de voz ou envio de SMS em massa, se assim não estiver especificado por escrito nos Termos e Condições de Uso do Plano ou no contrato firmado com a CLARO, incluindo, mas não se limitando ao uso de PABX, chipeiras, dentre outros equipamentos.

1.13. Assim, em caso de ser identificado MAU USO/USO INDEVIDO do Plano de Serviço, Ofertas e Promoções e dos Serviços de Telecomunicações na forma acima ou conforme previsão legal ou regulamentar, a CLARO poderá, a seu exclusivo critério:

(i) reduzir e/ou excluir a concessão dos benefícios das promoções, incluindo a redução ou exclusão de descontos comerciais e/ou bônus de dados, mensagens de texto ou voz, ou quaisquer serviços promocionais, tais como mas não se limitando a ofertas de não consumo de franquia de internet, ou ofertas de ligações ilimitadas, pacotes promocionais, ou ofertas incluindo serviços de valor adicionado, dentre outras;

(ii) bloquear, total ou parcialmente, os serviços decorrentes do mau uso, sendo que no caso de linhas móveis ou fixas, a penalidade poderá incluir apenas as linhas com mau uso ou a totalidade das linhas vinculadas ao contrato;

(iii) Rescindir definitivamente o contrato de prestação de serviços;

1.14 Em qualquer das situações de MAU USO/USO INDEVIDO, a CLARO poderá cobrar pelos serviços prestados até a data do efetivo bloqueio, bem como poderá cobrar antecipadamente as parcelas vincendas da ativação dos serviços, parcelamento de aparelhos e/ou excedentes ao consumo, uso fora da oferta ou das condições descritas para a prestação dos serviços, pelo valor não promocional destes serviços, bem como eventuais perdas e danos ocasionados pela prática indevida do USUÁRIO.

1.15 A aplicação das penalidades será à critério da CLARO, não havendo nenhuma gradação determinada quanto a gravidade do ato praticado pelo USUÁRIO, entretanto, no caso do USUÁRIO ter sido penalizado apenas com a desativação temporária da Oferta/Promoção e, a CLARO, por qualquer motivo ou liberalidade tiver reativado a Oferta ao USUÁRIO, havendo reincidência quanto ao MAU USO/USO INDEVIDO, o USUÁRIO estará sujeito a desativação definitiva dos serviços atrelados ao contrato.

1.16 Uma vez caracterizados mau uso e/ou fraude, a CLARO poderá negar a reativação, a ativação de novos serviços e/ou a realização de novas contratações, por tempo indeterminado, permanecendo disponível tão somente a possibilidade de adesão ao plano pré-pago vigente da Operadora, sem promoção vinculada.

1.17 O USUÁRIO declara ainda estar ciente que o desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária autorização expedida pela Anatel constitui crime previsto no art. 183, da Lei 9.472/97.

2. PROMOÇÕES E VALORES PROMOCIONAIS VÁLIDOS PARA O PLANO CLARO INTERNET PÓS-PAGO

2.1 A oferta vigente para o Plano CLARO INTERNET PÓS-PAGO é a Oferta CLARO MIX INTERNET MAIS e, promocionalmente, os USUÁRIOS que ativarem esta Oferta, com adesão à permanência mínima de 12 (doze) meses, não serão cobrados dos valores de Habilitação e Assinatura Mensal, sendo devido

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANO Nº 150 - CLARO INTERNET PÓS-PAGO”



mensalmente apenas os valores correspondentes a Mensalidade da Franquia Promocional, conforme oferta de opção do **USUÁRIO**, e eventuais excedentes e serviços/pacotes adicionais contratados.

2.1.1 Promocionalmente, o **PLANO CLARO INTERNET PÓS-PAGO** possibilitará a adição de 01 (um) dependente internet compartilhada que compartilhará a franquia original do Plano, na forma abaixo:

TIPO DE DEPENDENTE	VALOR VIGENTE	VALOR PROMOCIONAL
INTERNET COMPARTILHADA	49,99	29,99

2.1.2 O dependente internet compartilhada com valor promocional inclui Aplicativo/Conteúdo Digital, cujas regras seguem o disposto no item 2.4 e seguintes, conforme segue:

TIPO DE DEPENDENTE	VALOR PROMOCIONAL DO DEPENDENTE NA OFERTA CONJUNTA CLARO MIX INTERNET	CONTEUDO/APLICATIVOS DIGITAIS DA OFERTA CONJUNTA	VALOR DO APLICATIVO DIGITAL/CONTEÚDO NA OFERTA CONJUNTA DEPENDENTE	VALOR FINAL DO DEPENDENTE CLARO MIX INTERNET
COMPARTILHAMENTO TOTAL SEM FIDELIZAÇÃO	19,99	Claro Banca Premium	10,00	29,99

2.1.3 A adição de dependente internet compartilhada não poderá ocorrer conjuntamente com o co-faturamento de um Plano Controle (dependente Controle). Ou seja, a adição do dependente internet Compartilhada não é compatível com a adição do dependente Controle, devendo o **USUÁRIO** optar por apenas um destes.

2.1.4 O Plano Controle co-faturado com o Claro Internet Pós (dependente controle) será aplicado na forma de sua contratação originária, conforme Sumário do Plano, sem qualquer desconto no valor deste e não compartilha a internet do Plano Claro Internet Pós.

2.1.5 Eventuais bônus de outras promoções não são compartilhadas com o dependente internet compartilhada.

2.2 Os Pacotes Adicionais disponíveis para contratação também possuem valores promocionais para os clientes ativos em uma das Promoções vigentes do Plano, na forma abaixo:

PACOTE ADICIONAL	VALOR PROMOCIONAL COM TRIBUTOS
3 GB	R\$ 29,99
5 GB	R\$ 39,99
10GB	R\$ 59,99
15 GB	R\$ 69,99

**SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANO Nº 150 - CLARO INTERNET PÓS-PAGO”**



20GB	R\$ 79,99
------	-----------

OFERTA CLARO MIX INTERNET MAIS

2.3 A oferta padrão vigente para o Plano de Serviço **CLARO INTERNET PÓS-PAGO** é a Oferta conjunta **CLARO MIX INTERNET MAIS**, que será ativada para o **USUÁRIO** automaticamente quando da contratação do Plano, salvo se o mesmo optar por outra Oferta em vigor, e contempla os serviços de telecomunicações constantes do Plano de Serviço e Conteúdo/Aplicativos Digitais providos pela **CLARO** e/ou terceiros:

OFERTA CLARO MIX INTERNET COM PERMANÊNCIA MÍNIMA DE 12 MESES				
CLARO INTERNET PÓS-PAGO¹	VALOR PROMOCIONAL DO CLARO INTERNET PÓS-PAGO NA OFERTA CONJUNTA CLARO MIX	CONTEUDO/APLICATIVOS DIGITAIS DA OFERTA CONJUNTA	VALOR DO APLICATIVO DIGITAL/CONTEÚDO NA OFERTA CONJUNTA	VALOR FINAL DA OFERTA CLARO MIX INTERNET APP²
20GB	R\$ 53,99	Claro Vídeo	10,00	R\$ 73,99
		Claro Banca Premium	10,00	
40GB	R\$ 58,99	Claro Vídeo	10,00	R\$ 93,99
		Claro Banca Premium	10,00	
		Skeelo – Livros Digitais	15,00	
120GB	R\$ 75,99	Claro Vídeo	10,00	R\$ 110,99
		Claro Banca Premium	10,00	
		Skeelo – Livros Digitais	15,00	

VALOR DO CONTEÚDO/APLICATIVO DIGITAL DENTRO E FORA DA OFERTA CONJUNTA

Conteúdo/Aplicativos Digitais Disponíveis na Oferta Conjunta, conforme opção de Franquia do Plano³	Mensalidade Promocional do Conteúdo/ Aplicativo Digital fora da Oferta Conjunta	Mensalidade Promocional do Conteúdo/Aplicativo Digital na Oferta Conjunta
Claro Vídeo	19,90	10,00
Skeelo – Livros Digitais	29,90	15,00
Claro Banca Premium	21,90	10,00

2.4 Os aplicativos e conteúdos digitais integrantes da Oferta Conjunta possuem validade igual a do ciclo de faturamento do **USUÁRIO**.

¹ O Plano Claro Internet Mais dentro da Oferta Conjunta manterá todas as suas características da contratação individual. Na oferta Conjunta o valor do Plano Claro Internet Mais corresponde ao Valor Promocional da Oferta Conjunta com tributos, deduzido os valores das Mensalidades Promocionais do Conteúdo/Aplicativo Digital disponível na Oferta Conjunta.

² Em caso de opção pela forma de pagamento em débito automático e fatura digital, o cliente será contemplado com um desconto adicional de R\$ 10,00 incidente sobre o valor final da oferta.

³ O Conteúdo e Aplicativos Digitais poderão ser providos pela CLARO e/ou 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 Cliente.



2.5 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/promoção disponível.

2.6 Os Serviços de Telecomunicações e Aplicativos e Conteúdos Digitais previstos no presente documento serão prestados na forma prevista no presente documento e nos Termos e Condições de Uso de cada Aplicativo e Conteúdo Digital contidos na Oferta Claro Mix.

2.6.1. As ofertas conjuntas poderão ser encerradas ou ter seus aplicativos e/ou conteúdos substituídos por outros, à critério exclusivo da CLARO, sem que isso enseje qualquer direito ao cliente.

2.6.2 No caso das Ofertas Conjuntas, por se tratar de liberalidade, não há qualquer garantia ou compromisso da **CLARO** em sua manutenção.

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

2.8 A Oferta Claro Mix não é cumulativa com outras Promoções do Plano **CLARO INTERNET PÓS-PAGO**, exceto se previsto expressamente no documento correspondente.

2.9 A **CLARO** não se responsabiliza pela incompatibilidade do aparelho do **USUÁRIO** para uso dos serviços e/ou Aplicativos Digitais previstos 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.

OFERTA NOITES EM CLARO

2.10 Na contratação de qualquer das franquias do presente Plano com a Oferta Claro Mix nos termos acima, o **USUÁRIO** terá a opção de contratação de uma franquia adicional especial, correspondente a quantidade de GB do Plano Contratado, com cobrança recorrente, para uso exclusivo no período de 23:00h às 07:00h, na forma abaixo:

OFERTA CLARO MIX INTERNET MAIS	VALOR DA OFERTA CLARO MIX INTERNET MAIS	FRANQUIA ADICIONAL NOITES EM CLARO (USO EXCLUSIVO DE 23:00 ÀS 07:00H)	VALOR DA FRANQUIA ADICIONAL NOITES EM CLARO	VALOR FINAL DA OFERTA CLARO MIX COM A OFERTA NOITES EM CLARO
20GB	R\$ 73,99	20GB	R\$ 9,99	R\$ 83,98
40GB	R\$ 93,99	40GB	R\$ 9,99	R\$ 103,98
120GB	R\$ 110,99	120GB	R\$ 9,99	R\$ 120,98



2.11 Caso o **USUÁRIO** faça a adesão a Oferta Noites em Claro, a Franquia adicional especial inserida em sua conta será para uso exclusivo no período de **23:00h às 07:00 hs**, com consumo anterior a franquia principal contratada do Plano neste horário, com validade no ciclo de faturamento correspondente.

2.11.1 Uma vez encerrada a franquia adicional especial da Oferta Noites em Claro e ainda estando disponível a franquia contratado do Plano, esta passará a ser consumida no horário da oferta, de **23:00 às 07:00h**, em caso de utilização.

2.12 Encerrada a franquia principal contratada do Plano, caso ainda esteja disponível a franquia adicional de uso especial decorrente desta oferta, esta **não** poderá ser utilizada fora do horário previsto para a mesma. Nesta hipótese o **USUÁRIO** poderá efetuar a contratação de pacotes adicionais nos termos do presente documento para uso fora do horário promocional desta Oferta.

2.13 Não há possibilidade de contratação de pacotes adicionais para esta oferta. Eventual contratação de pacotes adicional será para uso normal, na forma descrita no presente documento, em qualquer horário do dia.

OFERTA ALTERNATIVA - DADOS CLARO INTERNET

2.14 Os **USUÁRIOS** ativos nos Planos elegíveis que não quiserem permanecer na Oferta Conjunta **CLARO MIX INTERNET MAIS** relativa ao seu Plano, poderão aderir a esta Promoção, substituindo os Aplicativos Digitais disponíveis para o Plano na referida Oferta por um Pacote de Internet de 1 GB, pelo mesmo valor promocional da Oferta Conjunta Claro Mix de seu Plano.

2.14.1 O Pacote de Internet de 1GB desta oferta será consumido antes da franquia principal do Plano.

2.15 A exclusão do Pacote de Internet de 1GB previsto nesta oferta e o não enquadramento em qualquer outra Oferta do Plano resulta na perda dos benefícios, incluindo o desconto incidente sobre os serviços conjuntos de telecomunicações constantes desta oferta, passando o valor do Plano a ser cobrado conforme valores vigentes sem promoção.

2.16 Em caso de inadimplência ou atraso no pagamento das faturas devidas, o **USUÁRIO** poderá ser desligado da promoção vigente, à critério da **CLARO**, além de ter os serviços suspensos na forma e prazos do Contrato de Prestação de Serviços e eventuais outras penalidades cabíveis. Eventual reativação das Ofertas Promocionais, se for o caso, poderá estar condicionada a nova avaliação de crédito do **USUÁRIO**.

3. PERÍODO DE ADESÃO E VIGÊNCIA DA PROMOÇÃO E REGRAS DE REAJUSTE

3.1 O Plano **CLARO INTERNET MAIS** será comercializado a partir do dia 1º de outubro de 2017 e as condições promocionais nos termos do presente documento são válidas para contratações a partir de **03 DE SETEMBRO DE 2022**, podendo ser encerrada ou alterada, a qualquer tempo, para novos **USUÁRIOS**, mediante apresentação das novas condições na Anatel com 02 (dois) dias de antecedência ao início das novas Ofertas.

3.1.1 As condições e valores promocionais dispostos no presente documento poderão ser alteradas, suspensas ou encerradas, a qualquer tempo, para **USUÁRIOS** da base, 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) e disposições constantes do Plano de Serviço.

3.1.2 Este documento substitui todas as disposições e condições promocionais anteriores referentes ao Plano de Serviço e as disposições do presente documento, bem como as condições e valores promocionais poderão ser adicionadas de outras disposições constantes de outras ofertas a serem lançadas pela Operadora, sendo aplicadas de forma adicional ou substitutiva, conforme expressamente disposto no documento correspondente.

3.2 Os valores vigentes (sem promoção) constantes do item 1. e subitens acima poderão ser reajustados na periodicidade mínima de 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação do Plano à Anatel pelo IGP-DI ou, em sua falta, por outro índice oficial em vigor, nos termos do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal da Claro.

3.3 Os valores promocionais do item 2. e subitens acima poderão ser alterados, respeitados os valores vigentes (sem promoção): (i) para novas contratações, a qualquer tempo, mediante apresentação das novas condições promocionais à Anatel com antecedência de 02 (dois) dias úteis ao início da Promoção; e/ou (ii) para **USUÁRIOS** da base ativa, a qualquer tempo, mediante comunicação com 30 (trinta) dias de antecedência.

4. VALORES DE AQUISIÇÃO, INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS

4.1 O **USUÁRIO** terá o seu serviço ativado em um equipamento homologado pela Anatel e compatível com o serviço prestado pela **CLARO**, o qual deverá ser adquirido pelo usuário, não sendo devida taxa de instalação, uma vez que não é compatível com o serviço objeto do presente Termo, sendo a instalação de responsabilidade do **USUÁRIO** nos termos do manual do equipamento adquirido.

4.2 Os valores dos equipamentos deverão ser consultados no momento da aquisição e ativação da linha móvel, sendo que, na hipótese de concessão de qualquer desconto, o mesmo estará atrelado a permanência mínima do **USUÁRIO** ao Plano de Serviço contratado, estando o mesmo sujeito a aplicação das penalidades previstas no caso de rescisão antecipada do contrato.

4.3 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.

4.3.1 A garantia legal do equipamento é de 90 (noventa) dias a contar da data de retirada do equipamento da Loja, sendo qualquer extensão contratual desta garantia uma responsabilidade exclusiva do respectivo Fabricante.

4.4 Toda e qualquer manutenção do equipamento deverá ser realizada junto a Assistência Técnica do Fabricante, não sendo realizado nenhum tipo de serviço por parte da Operadora.

5. LIMITES DE FRANQUIA E CONDIÇÕES APLICÁVEIS APÓS A SUA UTILIZAÇÃO

5.1 Uma vez ultrapassadas as franquias vigentes ou promocionais, o serviço será bloqueado para uso, podendo a **CLARO** poderá conceder, eventualmente e promocionalmente, a navegação com redução de velocidade. Esta condição promocional de navegação com redução de velocidade não importa em novação



ou alteração das regras originárias do plano. Não há garantias de qualquer natureza em eventual liberação de navegação com redução de velocidade, de forma que, não é garantido o acesso após o consumo da franquia contratada.

5.2 Eventual liberalidade em efetuar a cobrança em valores menores que os vigentes ou em valores promocionais não constitui novação ou direito ao cliente, podendo a **CLARO** retomar os valores originais contratados ou a cobrança de excedente em qualquer hipótese.

5.3 As franquias contratadas são válidas apenas no ciclo de faturamento correspondente a sua concessão e não são cumulativas para o ciclo de faturamento seguinte, ou seja, uma vez não consumidas, serão zeradas para o início do novo ciclo de faturamento.

5.3.1 Qualquer liberalidade da Operadora em prorrogar a utilização da franquia contratada para o ciclo de faturamento seguinte não constitui novação ou repactuação, podendo a **CLARO** interromper a referida prática a qualquer momento sem prévio aviso.

6. VELOCIDADES MÍNIMA E MÉDIA DE CONEXÃO

6.1 As tecnologias e velocidades de navegação disponíveis na **CLARO** são:

Tecnologia	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

6.2 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.

6.3 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.

7. VIABILIDADE DE IMEDIATA INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

7.1 O uso da linha móvel pós paga estará disponível em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da habilitação/ativação desta, que ocorrerá: (i) No momento da contratação, quando realizada em loja física (própria ou agente autorizado); ou (ii) Após o recebimento do SimCard, no caso de contratações fora do estabelecimento comercial (não presencial). Neste último caso, a entrega do SimCard é realizada através dos Correios em até 10 (dez) dias úteis após a contratação.

8. PRAZO DE PERMANÊNCIA, PERÍODO E VALOR DA MULTA POR RESCISÃO ANTECIPADA

8.1 Os Planos **CLARO INTERNET MAIS** possuem permanência mínima de 12 (doze) meses quando da adesão a quaisquer ofertas promocionais em vigor do Plano, e o valor da multa por rescisão antecipada será proporcional ao tempo restante e não cumprido do contrato, conforme especificado no Termo de Adesão, sendo de até R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais) por cada benefício promocional auferido pelo



USUÁRIO, e, aplicadas cumulativamente, podendo ainda este valor ser acrescido de eventuais multas aplicáveis em razão da concessão de descontos em compra de equipamentos.

9. ELEGIBILIDADE

9.1 Os Planos estão disponíveis para contratação e são direcionados aos Clientes Pessoa Física, novos ou da base, maiores de idade nos termos da legislação civil em vigor, em todo o território nacional.

9.2 Os **USUÁRIOS** novos e/ou da base estarão sujeitos à análise de crédito, conforme critérios e regras da Operadora para ativação no Plano objeto do presente Termo.

9.2.1 A não aprovação na análise de crédito para o Plano escolhido gera ao **USUÁRIO** novo a opção para contratação de Planos Pré-Pagos, que serão informados ao **USUÁRIO** no momento da solicitação de ativação.

9.2.2 A não aprovação na análise de crédito para o Plano objeto do presente Termo gera ao **USUÁRIO** da base a opção de permanência no Plano atual em que estiver habilitado.

9.3 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**.

9.4 Quando da ativação do Plano **CLARO INTERNET MAIS**, o **USUÁRIO** será inserido na oferta padrão Claro Mix, conforme condições constantes do presente documento. Não havendo interesse em permanecer nesta oferta, o **USUÁRIO** deverá optar por outra oferta vigente ou será tarifado pelos valores vigentes na forma no presente Termo.

10. FORMAS DE CONTRATAÇÃO E CANCELAMENTO

10.1 A contratação ou cancelamento do **PLANO CLARO INTERNET MAIS** poderá ocorrer através dos seguintes meios: **(i)** Atendimento 1052; **(ii)** Lojas Próprias; **(iii)** Televendas e **(iv)** AA.

10.2 Caso o **USUÁRIO** do Plano Claro Internet Mais solicite migração para outro Plano não previsto no presente Termo para o serviço utilizado, as condições a serem aplicadas serão a do novo Plano, perdendo o **USUÁRIO** eventuais benefícios das ofertas promocionais do Plano **CLARO INTERNET MAIS**.

11. RESPONSABILIDADE LIMITADA

11.1 A responsabilidade total da **CLARO**, suas controladoras, controladas ou coligadas no tocante a todas as ações e reclamações relacionadas a este Termo de Uso ou a qualquer serviço fornecido sob este instrumento, independentemente do fundamento de referidas ações e reclamações, não excederá o valor do preço dos serviços contratados, não havendo qualquer vínculo na contratação do **USUÁRIO** com terceiros através do uso dos serviços de internet previsto no presente instrumento.

11.2 O CLIENTE AO PROSSEGUIR NA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO EXPRESSAMENTE CONCORDA E ESTÁ CIENTE DE QUE A CLARO NÃO TERÁ QUALQUER RESPONSABILIDADE, SEJA CONTRATUAL OU EXTRA-CONTRATUAL, POR QUAISQUER DANOS PATRIMONIAIS OU MORAIS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO,



DANOS POR LUCROS CESSANTES, PERDA DE FUNDO DE COMÉRCIO OU DE INFORMAÇÕES OU OUTRAS PERDAS INTANGÍVEIS RESULTANTES DO:

(I) USO OU INCAPACIDADE DE USAR O SERVIÇO;

(II) CUSTO DE AQUISIÇÃO DE BENS OU SERVIÇOS, INFORMAÇÕES E DADOS PELO OU ATRAVÉS DESTES SERVIÇO, OU MENSAGENS DE RECEBIMENTO, OU TRANSAÇÕES ESTABELECIDAS COM O USO DESTES SERVIÇO;

(III) ACESSO NÃO AUTORIZADO ÀS TRANSMISSÕES OU INFORMAÇÕES DO CLIENTE, BEM COMO DA ALTERAÇÃO DESTES;

(IV) ORIENTAÇÕES OU CONDUTAS DE TERCEIROS SOBRE O SERVIÇO;

(V) POR MOTIVOS DE FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO E ATOS PRATICADOS PELO PRÓPRIO CLIENTE

11.3 A CLARO NÃO IRÁ SE RESPONSABILIZAR EM QUALQUER HIPÓTESE POR DEVOLUÇÃO DE VALORES EVENTUALMENTE COBRADOS QUE RESULTEM:

(I) DE INCOMPATIBILIDADE ENTRE ELEMENTOS DE HARDWARE E SOFTWARE EMPREGADOS PELO CLIENTE COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CLARO;

(II) DO EQUIPAMENTO DO CLIENTE NÃO ATENDER AOS REQUISITOS MÍNIMOS COMPUTACIONAIS PARA USO DO SERVIÇO; (III) DE ERRO ATRIBUÍVEL SOMENTE AO CLIENTE QUANTO AS SUAS EXPECTATIVAS DO SERVIÇO; (IV) DA NÃO OBSERVAÇÃO, POR PARTE DO CLIENTE, DOS PROCEDIMENTOS ESTABELECIDOS NO PRESENTE TERMO E NAS DEMAIS INSTRUÇÕES FORNECIDAS; (V) DE ATOS DE MÁ-FÉ;

(VI) PELA DESISTÊNCIA DO SERVIÇO QUANDO ESTE JÁ SE HOUVER CONCLUÍDO;

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 A Franquia do Plano e dos Pacotes Adicionais somente poderão ser utilizados na Rede da Claro Brasil (O cliente deverá consultar o visor do seu aparelho para saber qual rede está sendo utilizada). A utilização de serviços em roaming gera a cobrança de excedentes.

12.2 A Claro se reserva ao direito de encerrar a comercialização do referido Plano, com as características promocionais aqui descritas e/ou Pacote a qualquer tempo, hipótese em que a tarifação voltará a ser a apresentada a Anatel e sem promoção, no valor disposto para o Plano de Serviço do Cliente ou de sua opção posteriormente.

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, voltando o cliente a ser tarifado pelo valor unitário de cada serviço, sem eventuais promoções aplicáveis ao Plano Contratado.

12.3.1 Considera-se desvio na utilização dos serviços promocionais, o uso comercial, religioso, político, qualquer uso não individual da oferta e uso de equipamentos eletrônicos atrelados ao mesmo, que não seja para promover o uso pessoal e individual da Oferta.

12.4 A adesão a este Plano de 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, com prévio aviso nos termos da regulamentação da Anatel e a exclusivo critério da Claro, e estas alterações alcançarão adesões passadas desde que estejam nesta Oferta.



12.6 As condições promocionais do presente documento não são cumulativas com outras Ofertas que gerem o mesmo tipo de benefício ou desconto, salvo se expressamente previsto que possa ocorrer a incidência de ambos os benefícios e aplicação cumulativa de descontos, o que ficará à critério da **CLARO**.

12.7 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.

12.8 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.

12.9 Na hipótese do assinante não utilizar adequadamente o serviço de telecomunicações ora contratado, conforme preceitos contidos na regulamentação pertinente a **CLARO** poderá, de forma imediata e independente de notificação ao **USUÁRIO**, 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 **USUÁRIO**, nessa hipótese, efetuar os pagamentos devidos pela utilização do serviço até o seu cancelamento definitivo, inclusive, eventual multa aplicável.