



O presente **REGULAMENTO** é parte integrante dos Contratos de Prestação de Serviços e Termos e Condições de Uso dos Planos de Serviço apresentados no presente documento e tem a finalidade de registrar as características quando da contratação da Oferta **COMBO MULTI**, em atendimento ao Art. 50 da Resolução nº 632/2014 da Anatel, e regular as relações entre a **CLARO S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 40.432.544/0001-47 e **CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, CNPJ/MF sob o nº 66.970.229/0001-67, ambas com sede na Cidade de São Paulo - SP, na Rua Henri Dunant 780, e a **EMBRATEL TV SAT TELECOMUNICAÇÕES LTDA**.¹, com sede na Rua Presidente Vargas, 1012 - Centro, Rio de Janeiro – RJ, inscrita no CNPJ nº 09.132.659/0001-76, doravante denominadas simplesmente **CLARO** e o **CLIENTE** que adquirir esta Oferta, doravante denominado simplesmente **USUÁRIO**, que está ciente e concorda que ao prosseguir com a contratação estará de acordo com todas as disposições constantes deste documento e dos demais anexos, declarando ter lido e compreendido em todos os seus termos, se obrigando a cumprir todas as disposições.

1. SERVIÇOS DISPONÍVEIS PARA CONTRATAÇÃO NO COMBO MULTI E VALORES² APLICÁVEIS

1.1 Para usufruir das ofertas e benefícios do presente documento, o **USUÁRIO** deverá compor uma das seguintes opções de **COMBO MULTI**, com a contratação de serviços para a composição da oferta, na forma abaixo discriminada:

COMBO MULTI CLARO NET

- (I) CLARO MÓVEL + CLARO TV+ OU CLARO TV+ BOX
- (II) CLARO MÓVEL + CLARO NET VIRTUA
- (III) CLARO MÓVEL + CLARO TV+ OU CLARO TV+ BOX + CLARO NET VIRTUA
- (IV) CLARO MÓVEL + CLARO NET FONE + CLARO TV+ OU CLARO TV+ BOX
- (V) CLARO MÓVEL + CLARO NET VIRTUA + CLARO NET FONE
- (VI) CLARO MÓVEL + CLARO NET VIRTUA + CLARO NET FONE + CLARO TV+ OU CLARO TV+ BOX

COMBO MULTI CLARO

- (I) CLARO MÓVEL + CLARO TV (DTH)
- (II) CLARO MÓVEL + CLARO TV (DTH) + CLARO FONE
- (III) CLARO MÓVEL + CLARO INTERNET MÓVEL + CLARO FONE
- (IV) CLARO MÓVEL + CLARO TV (DTH) + CLARO INTERNET MÓVEL + CLARO FONE

COMBO MULTI INTERNET

- (I) CLARO INTERNET MÓVEL + CLARO NET VIRTUA
- (II) CLARO INTERNET MÓVEL + CLARO TV (DTH) OU CLARO TV+ OU CLARO TV+ BOX
- (III) CLARO INTERNET MÓVEL + CLARO NET VIRTUA + CLARO NET FONE
- (IV) CLARO INTERNET MÓVEL + CLARO NET FONE + CLARO TV+ OU CLARO TV+ BOX
- (V) CLARO INTERNET MÓVEL + CLARO TV (DTH) OU CLARO TV+ BOX + CLARO FONE
- (VI) CLARO INTERNET MÓVEL + CLARO NET VIRTUA + CLARO NET FONE + CLARO TV OU CLARO TV+ OU CLARO TV+ BOX

¹ Os serviços móveis de telecomunicações integrantes desta Oferta são prestados pela CLARO S.A. e os serviços residenciais são prestados pela CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES S.A., exceto o serviço CLARO TV que é prestado pela EMBRATEL TV SAT TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

² Valores Promocionais na data de contratação, válidos no período de vigência para adesão a Oferta.



1.1.1 Para dar validade a Oferta **COMBO MULTI** o Usuário deverá contratar ou estar ativo na Oferta vigente de cada Plano elegível, com adesão a permanência mínima no Plano correspondente.

1.2 Os valores vigentes e promocionais praticados na contratação do **COMBO MULTI** são os valores previstos nos Sumários e Termos e Condições de Uso dos Planos elegíveis de cada um dos serviços contratados, aplicados para a contratação avulsa, salvo se de outra forma especificado nos referidos documentos, incluindo mas não se limitando aos valores de ativação/habilitação, instalação, mensalidade, franquias, dependentes, pacotes adicionais, aluguel de equipamentos para pontos opcionais, conteúdos, pacotes de canais, pay per view, dentre outros.

1.3 Os Planos de **TELEFONIA MÓVEL** disponíveis para a composição do **COMBO MULTI** são:

- (i) **PLANO CLARO PÓS (PAS nº 168)**, com as franquias de **25GB, 50GB, 100GB, 200GB**,
- (ii) **PLANO CLARO CONTROLE (PAS nº 163)** com as franquias de **8GB E 10GB**, exclusivamente na modalidade **CONTROLE TRADICIONAL** com fatura.

1.3.1 Para usufruir dos benefícios da Oferta **COMBO MULTI**, os **USUÁRIOS** deverão obrigatoriamente ativar a oferta **CLARO MIX** com Aplicativos Digitais.

1.3.2 O **USUÁRIO** ativo na Oferta **COMBO MULTI** terá a possibilidade de incluir no Plano Claro Pós, promocionalmente, a quantidade máxima de dependentes abaixo especificada, mediante o pagamento de um valor fixo, de acordo com o tipo de dependente escolhido, nos valores dispostos no Sumário e Termos e Condições de Uso do Plano:

| OFERTA CLARO MIX PÓS | 25GB | 50GB | 100GB | 200GB |
|--|-------------|-------------|--------------|--------------|
| Quantidade Dependentes no COMBO MULTI | 3 | 3 | 4 | 5 |

1.3.2.1 Promocionalmente, enquanto estiver ativa a presente promoção, o **USUÁRIO COMBO MULTI** poderá ter, sem cobrança da mensalidade do dependente, a quantidade abaixo de dependentes. Se contratados mais dependentes, até o limite da tabela acima, estes dependentes serão cobrados normalmente pelos valores de mensalidade constantes dos Termos e Condições de Uso para compartilhamento da franquia, conforme a modalidade de dependente escolhida.

| OFERTA CLARO MIX PÓS | 25GB | 50GB | 100GB | 200GB |
|--|---------------|-------------|--------------|--------------|
| Quantidade de Dependentes sem cobrança de Mensalidade | Não se aplica | 1 | 2 | 3 |

1.3.2.2 Caso o **USUÁRIO** não contrate nenhum dependente, não haverá qualquer compensação, redução de valores ou qualquer outro desconto no valor do Plano contratado, pois trata-se de benefício, o qual poderá ser encerrado a qualquer momento, mediante prévio aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, com a retomada das cobranças das mensalidades correspondentes a estes.

1.3.2.3 A isenção aplica-se exclusivamente a mensalidade, sendo que quaisquer contratações adicionais realizadas para o dependente serão cobradas normalmente em fatura.

1.3.3 São cumulativas com a Oferta **COMBO MULTI**, as seguintes ofertas do Claro Pós: **CLARO EXTRA PLAY, WHATSAPP, PACOTE MOBILIDADE E PACOTE REDES SOCIAIS, CLARO PÓS MIX + CONECTADO** e as seguintes Ofertas do Claro Controle: **WHATSAPP, PACOTE MOBILIDADE E PACOTE REDES SOCIAIS E CLARO CONTROLE MIX + CONECTADO**. Outras Ofertas só serão cumulativas se previsto expressamente em seus regulamentos.

1.4 O Plano de **INTERNET MÓVEL (USO MÓVEL OU RESIDENCIAL)** disponível para composição do **COMBO MULTI** é o **PLANO CLARO INTERNET PÓS-PAGO (PAS nº 150)**, devendo o **USUÁRIO** estar ativo na Oferta **CLARO MIX** com Aplicativos Digitais.

1.4.1 São cumulativas com a Oferta **COMBO MULTI**, as seguintes ofertas do **CLARO INTERNET MÓVEL**: Noites em Claro. Outras Ofertas somente serão cumulativas se previsto expressamente no regulamento correspondente.

1.5 O Plano de **INTERNET RESIDENCIAL** disponível para composição do **COMBO MULTI** é o **CLARO NET VIRTUA (PAS Nº 100, 101 e 102)**, com oferta **NET VIRTUA+** com aplicativos digitais.

1.6 Os Planos de **TV** disponíveis para composição do **COMBO MULTI** são:

- (i) **PLANO CLARO TV (PAS Nºs 524, 525, 526, 527, 528, 529 e 530) – Inicial Digital 2020, Light Digital 2020, Light HD 2020, Mix Digital 2020, Mix HD 2020, Top HD 2020, Top HD Max 2020;**
- (ii) **PLANO CLARO TV+ (PAS nºs 100, 109, 110 e 111) - Inicial HD; Claro TV Mais HD, Claro TV Mais HD 4K Paramount, Claro TV Mais HD Max 4K Paramount; ou CLARO TV+ BOX³.**

1.6.1 Eventuais ofertas de gratuidade e descontos concedidos no aluguel de equipamentos para instalação de pontos opcionais são por prazo determinado na forma do Sumário e Termos e Condições de Uso ou Regulamentos Promocionais aplicáveis, portanto, ao final destes prazos promocionais os valores retornam aos valores dispostos no Sumário para contratações avulsas automaticamente.

1.7 Os Planos de **TELEFONIA FIXA** disponíveis para composição do **COMBO MULTI** são:

- (i) **CLARO FONE (PAS nº 120) – Ilimitado Brasil Total (LDN PAS Nº 206) e Ilimitado Mundo Total (LDN PAS Nº 224 E LDI PAS Nº 232); ou**
- (ii) **CLARO NET FONE (PAS Nº 115) – Ilimitado Brasil Total (LDN PAS nº 224) e Ilimitado Mundo Total (LDN PAS Nº 224 E LDI PAS Nº 232)**

1.8 Os serviços disponíveis de forma ilimitada possuem restrições de uso em razão da política de segurança de rede, sendo destinados exclusivamente ao uso pessoal e particular e vedado o uso comercial (especialmente revenda), religioso, político ou com emprego de equipamentos eletrônicos para disparo de

³ Excepcionalmente, para novos clientes, a CLARO poderá considerar a contratação da oferta Combo Multi com a combinação do Claro TV+ APP em substituição ao CLARO TV+ BOX, exceto para adesões realizadas através de canais digitais ou combinados com banda larga (NET VIRTUA).

ligações, SMSs, compartilhamento de rede, dentre outros. O descumprimento desta disposição pode gerar o bloqueio dos serviços, cancelamento definitivo do contrato e/ou a sua cobrança de forma unitária e em valores não promocionais como excedente.

1.8.1 O uso fora das condições dispostas para o Plano de Serviço ou de serviços não inclusos nas franquias e no Plano geram a cobrança de excedente, assim como a contratação de pacotes adicionais, serviços de valor adicionado, dependentes, pacotes de canais, conteúdos, pay per view, equipamentos de pontos opcionais e funcionalidades disponíveis.

1.9 Os benefícios dispostos no presente Regulamento para contratação do **COMBO MULTI** não são cumulativos com outras ofertas que concedem bonificação ou descontos sobre o mesmo serviço.

1.10 O **USUÁRIO**, ao aderir a Promoção, esta concordando com a forma de faturamento prevista para a Oferta, podendo este formato ser alterado a qualquer tempo, à critério exclusivo da **CLARO** e deverá escolher uma data de vencimento única para todos os serviços, dentre os seguintes dias do mês: 5, 8, 10, 15, 20 ou 25. O **USUÁRIO** receberá uma única fatura com o detalhamento da utilização dos serviços integrantes do **COMBO MULTI** de forma separada.

1.11 O valor da Mensalidade corresponderá ao somatório dos valores referentes a cada Plano contratado em cada modalidade de serviço, ou seja, Plano Claro Móvel + Plano Claro Net Fone ou Claro Fone + Plano Claro Net Virtua ou Claro Internet Móvel + Plano Claro TV+ ou Claro TV, com todos os excedentes, serviços e pacotes adicionais contratados e conteúdos avulsos.

1.11.1 Eventual utilização acima da Mensalidade/Franquia dos serviços integrantes do **COMBO MULTI**, quando aplicável, considerando ainda a possibilidade de contratação de serviços adicionais, será cobrado como excedente de acordo com os valores vigentes do serviço.

1.11.2 Para o cálculo do valor das mensalidades/Franquias dos **COMBO MULTI** acima deverão ser somados todos os serviços contratados na presente Oferta.

1.11.3 Os valores de avulsos e excedentes de cada serviço do **COMBO MULTI** serão divulgados nos sites www.claro.com.br, na medida em que forem ocorrendo os lançamentos comerciais nas localidades.

1.11.4 Os descontos eventualmente concedidos na contratação do **COMBO MULTI** poderão ser alterados a qualquer tempo e os valores poderão ser reajustados conforme previsão do contrato de cada serviço, bem como serão perdidos em caso de cancelamento de quaisquer dos serviços contratados conjuntamente, ou seja, se desconfigurada a composição do **COMBO MULTI** nos termos do presente documento.

1.12 Combinações diversas das especificadas no presente documento poderão não configurar o **COMBO MULTI** para fins de aplicação dos benefícios do presente documento, assim como contratações em que o **USUÁRIO**, apesar de contratante de serviços integrante do **COMBO MULTI**, não tiverem aderido, expressamente, a esta oferta.

1.13 Os participantes da Oferta **COMBO MULTI** poderão usufruir dos benefícios das promoções atreladas a cada serviço que estejam em vigor no momento da adesão além dos serviços e **FRANQUIAS** já inclusas no **COMBO MULTI** escolhido, se prevista a elegibilidade nos regulamentos próprios de cada Oferta.

1.14 Os participantes da Oferta “**COMBO MULTI**” poderão usufruir ainda dos benefícios a seguir, além dos serviços e **FRANQUIAS** já inclusas no **COMBO MULTI** escolhido:

BENEFÍCIOS COMBO MULTI⁴

A) SE CONTRATADO 01 (UM) CLARO MÓVEL NO PLANO CLARO PÓS OFERTA CLARO MIX COM PELO MENOS 01 (UM) PRODUTO RESIDENCIAL SOB A MARCA CLARO OU NET, COMPONDO UM COMBO MULTI NET OU COMBO MULTI CLARO⁵, O USUÁRIO SERÁ BENEFICIADO PROMOCIONALMENTE COM O DOBRO DA FRANQUIA⁶ DE INTERNET DO CLARO MÓVEL, DE ACORDO COM O PLANO CLARO MIX PÓS CONTRATADO, CONFORME ABAIXO ESPECIFICADO:

- Planos CLARO MIX PÓS+ 25GB – recebe 50GB
- Planos CLARO MIX PÓS+ 50GB - recebe 100GB
- Planos CLARO MIX PÓS+ 100GB - recebe 200GB
- Planos CLARO MIX PÓS+ 200GB – recebe 400GB

B) SE CONTRATADO 01 (UM) CLARO MÓVEL NO PLANO CLARO CONTROLE COM AS FRANQUIAS ABAIXO E A OFERTA CLARO MIX COM PELO MENOS 01 (UM) PRODUTO RESIDENCIAL SOB A MARCA CLARO OU NET, COMPONDO UM COMBO MULTI NET OU COMBO MULTI CLARO⁷, O USUÁRIO SERÁ BENEFICIADO PROMOCIONALMENTE COM MAIS 50% DE SUA FRANQUIA ORIGINAL DO PLANO, CONFORME ABAIXO ESPECIFICADO:

Plano CLARO MIX CONTROLE+ 8GB – recebe 13GB (Franquia do Plano +5GB)

Plano CLARO MIX CONTROLE+ 10GB – recebe 15GB (Franquia do Plano + 5GB)

C) SE CONTRATADO 01 (UM) CLARO INTERNET MÓVEL MAIS COM 01 (UM) PRODUTO RESIDENCIAL SOB A MARCA NET OU CLARO, DENTRO DA CONFIGURAÇÃO DO COMBO MULTI INTERNET⁸, O USUÁRIO SERÁ BENEFICIADO COM O DOBRO DA FRANQUIA DE INTERNET DO CLARO INTERNET MÓVEL, DE ACORDO COM A OFERTA MIX CONTRATADA, CONFORME ABAIXO ESPECIFICADO:

- CLARO MIX INTERNET PÓS-PAGO 20GB – recebe 40GB
- CLARO MIX INTERNET PÓS -PAGO 40GB - recebe 80GB
- CLARO MIX INTERNET PÓS-PAGO 120GB – recebe 240GB

1.15 A contratação do **COMBO MULTI** é limitada a 01 (um) por CPF com a todos os serviços disponíveis para a composição deste inclusive dependentes. A liberalidade em permitir mais de uma contratação para o mesmo CPF não gera qualquer direito ao **USUÁRIO** que estará sujeito a análise de crédito.

⁴ Os benefícios concedidos são promocionais e válidos por tempo indeterminado quando não expresso período determinado de vigência, podendo ser finalizados a qualquer momento à critério exclusivo da Claro, observados os prazos determinados na regulamentação vigente. As ligações ilimitadas da Oferta Claro Mix Pós MAIS são locais e DDD usando o CSP 21. As restrições constam do Regulamento da Oferta e Termos e Condições de Uso do Plano. Os benefícios concedidos são promocionais e válidos por tempo indeterminado quando não expresso período determinado de vigência, podendo ser finalizados a qualquer momento à critério exclusivo da Claro, observados os prazos determinados na regulamentação vigente. Os benefícios não serão concedidos em caso de downgrade de Plano. Entenda-se downgrade de plano a redução no valor da mensalidade contratada para o serviço anteriormente.

⁵ Claro Móvel + Claro Fone ou Net Fone não configura COMBO MULTI e não é elegível a este benefício

⁶ A bonificação se aplica exclusivamente sobre a franquia original do Plano. Franquias promocionais como o Extra Play não elegíveis a nenhuma bonificação nesta Oferta.

⁷ Claro Móvel + Claro Fone ou Net Fone não configura COMBO MULTI e não é elegível a este benefício

⁸ Claro Internet Móvel + Net Fone ou Claro Fone não configura COMBO MULTI Internet e não tem direito aos benefícios relacionados.

1.16 Os produtos residenciais são limitados a contratação de 01 (um) tipo de serviço por endereço, devendo haver a escolha de acordo com a disponibilidade técnica, ou seja, o **USUÁRIO** terá que optar por CLARO TV+ ou CLARO TV+ BOX ou CLARO TV (DTH), CLARO INTERNET MÓVEL (Uso RESIDENCIAL) ou CLARO NET VIRTUA, ou ainda, CLARO NET FONE ou CLARO FONE, sendo que dentro de sua opção e disponibilidade técnica será configurado o **COMBO MULTI NET** ou **COMBO MULTI CLARO**.

1.17 Em caso de alteração de Planos e serviços e desconfiguração do **COMBO MULTI** originalmente contratado pode resultar na perda definitiva dos benefícios da Oferta, sejam a bonificação ou descontos incidentes.

1.18 Caso o USUÁRIO solicite o cancelamento de qualquer serviço integrante do COMBO MULTI, ou tenha qualquer dos serviços suspenso por inadimplência, nos termos das regulamentações vigentes para cada serviço, ou altere o serviço contratado, o USUÁRIO estará automaticamente desligado da Oferta, deixando de usufruir dos benefícios decorrentes desta, inclusive perdendo o direito aos valores promocionais decorrentes das contratações da Oferta combinada.

1.18.1 Os **USUÁRIOS** que migrarem para qualquer Plano/Pacote não previsto no presente regulamento, perderão definitivamente os benefícios desta Promoção.

1.18.2 No caso de cancelamento ou alteração de qualquer serviço integrante do **COMBO MULTI**, o **USUÁRIO** passa a ser considerado automaticamente pela contratação individual de cada serviço, perdendo todos os descontos aplicáveis, bem como qualquer benefício adicional concedido ao **USUÁRIO “COMBO MULTI”**.

1.19 Caso o **USUÁRIO** solicite a suspensão do serviço nas hipóteses previstas na regulamentação de cada serviço, a Promoção continuará corrente, isto é, o período da Promoção e seus benefícios, não serão prorrogados, nem tão pouco interrompidos por este motivo, não sendo concedidos cumulativamente após a retomada do serviço.

1.20 A Promoção é limitada a 01 (uma) ativação de **COMBO MULTI** por CPF, contendo até 6 (seis) ativações de linha móvel por CPF para os **USUÁRIOS** elegíveis, sendo 01 (um) titular e até 05 (cinco) dependentes, conforme opção de Plano, podendo o **USUÁRIO** elegível adquirir somente 01 (um) aparelho subsidiado por CPF, se disponível. Para os demais serviços o limite é de 01 (uma) ativação de serviço por CPF.

1.21 Os **USUÁRIOS** elegíveis estão sujeitos a análise, limite e regras de crédito da **CLARO** para cada serviço e a ativação da Promoção só poderá ocorrer em aparelhos compatíveis com os sistemas da Empresa e homologados junto à Anatel.

1.22 Em caso de ser identificado mau uso, uso abusivo ou fraude da Promoção pelo **USUÁRIO**, a **CLARO** poderá, a seu exclusivo critério, aplicar o disposto no Sumário e Termo e Condições de Uso dos Planos elegíveis, inclusive em relação a todos os serviços integrantes da Oferta e não só no que houve a detecção do respectivo mau uso, fraude ou uso indevido.

1.23 Para a manutenção da Promoção o **USUÁRIO** deverá permanecer adimplente durante todo o período promocional, sob pena de perder definitivamente todos os benefícios da Promoção **COMBO MULTI**.

1.23.1 Se o **USUÁRIO** atrasar o pagamento de sua fatura, ainda que o faça, posteriormente ao vencimento, estará desligado da Promoção definitivamente, perdendo todos os benefícios da Promoção.

1.24 A única hipótese possível de transferência de titularidade sem a desconstituição do **COMBO MULTI** será a transferência total de serviços para um outro único titular, não sendo possível a transferência de titularidade parcial, sob pena de perda dos benefícios do **COMBO MULTI** e promocionais.

1.24.1 Já no caso de transferência de endereço, se for viável tecnicamente, serão mantidas as mesmas condições vigentes da Promoção, se mantida a titularidade integral dos serviços.

1.24.2 Em caso de transferência de endereço, havendo inviabilidade técnica de instalação de qualquer um dos serviços ou falta de cobertura, ensejando na rescisão de apenas um dos serviços, o **USUÁRIO** perderá o direito aos benefícios e valores promocionais decorrentes da presente oferta.

1.25 As multas e prazos de fidelização aplicáveis são individuais de cada serviço, sendo aplicadas cumulativamente em caso de rescisão antecipada e/ou não cumprimento da permanência mínima e/ou das regras específicas de cada contrato, que fazem parte integrante do presente Regulamento.

2. PERÍODO PROMOCIONAL

2.1 As condições promocionais do **COMBO MULTI** dispostas no presente documento são válidas para contratações realizadas a partir de **19 de AGOSTO de 2022**, podendo esta oferta ser suspensa, cancelada ou alterada a qualquer tempo, a exclusivo critério da **CLARO**, mediante a alteração do respectivo Termo no Site para novas adesões.

2.2 Os benefícios, descontos e quaisquer condições promocionais descritas no presente Regulamento poderão ser alteradas, suspensas ou canceladas, a qualquer tempo, para os **USUÁRIOS** que tenham contratado esta oferta, mediante prévio aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos do Art. 52 da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

2.3 Os valores promocionais dispostos no presente documento poderão sofrer alteração a qualquer tempo, 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).

2.4 Ao aderir a Oferta o **USUÁRIO** declara ter lido e entendido todos os termos da presente Oferta, os quais se encontram disponíveis no Site e na Loja para leitura e consulta no momento da aquisição, bem como concorda com o recebimento das documentações correspondentes, incluindo Contratos, Regulamentos e termos e Condições aplicáveis via e-mail, sendo este documento entregue juntamente com o Termo de Adesão assinado pelo **USUÁRIO**.

2.4.1 O não cumprimento das disposições do presente Termo e demais documentos aplicáveis, bem como o cancelamento ou suspensão de qualquer dos serviços previstos nesta Oferta enseja na perda dos benefícios previstos, de forma definitiva.

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 dos Planos à Anatel, eventual prorrogação do início de aplicação dos preços com os reajustes devidos importa em mera liberalidade por parte da **CLARO**. Ofertas com Aplicativos Digitais integrados poderão sofrer alteração em seus valores promocionais, à critério dos provedores destes serviços, ou ainda atualizações, na forma da legislação em vigor.

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

4.1 O Atendimento às demandas decorrentes do **COMBO MULTI** serão realizadas através de Atendimento Único Especializado conforme telefones abaixo:

- (i) **COMBO MULTI NET** - SAC NET 0800 723 6626;
- (ii) **COMBO MULTI CLARO** – SAC CLARO TV 10699; e
- (iii) **COMBO MULTI INTERNET** - SAC NET 0800 723 6626

4.2 Os valores dos serviços de manutenção e outros prestados através de visita técnica deverão ser consultados no momento da solicitação do serviço.

4.3 A contratação do **COMBO MULTI** poderá ser realizada nos diversos canais de venda da **CLARO**.

4.3.1 A **CLARO** poderá estender o atendimento para aquisição do **COMBO MULTI** para outros canais de venda que posteriormente serão divulgados.

4.4 As ofertas e valores vigentes de aparelhos móveis e aparelhos fixos deverão ser consultadas no momento da contratação, sendo que, na hipótese de concessão de qualquer desconto ou benefício, 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.

4.5 Na hipótese do **USUÁRIO COMBO MULTI**, com contratação de **CLARO MÓVEL** ser elegível a desconto, total ou parcial, no valor do aparelho móvel (smartphone), o que será determinado pelo tipo de contratação realizada, planos elegíveis a oferta e marca e modelo do aparelho, cumulativamente, à critério exclusivo da **CLARO**, o mesmo declara estar ciente de que:

(i) Qualquer que seja o desconto, parcial ou total, no valor do aparelho móvel adquirido, este é limitado a 01 (um) aparelho por contrato e CPF, cumulativamente, e só poderá ser usufruído se o **USUÁRIO** não estiver no curso de permanência mínima anterior, não havendo, ainda, direito a aquisição de aparelhos com desconto para os dependentes;

(ii) O percentual de desconto é definido exclusivamente à critério da Operadora, em razão da marca e modelo do aparelho ofertado cumulativamente com o Plano de Serviço específico para aquela oferta, não havendo qualquer direito do **USUÁRIO** em exigir quaisquer outros descontos adicionais não divulgados expressamente e não havendo qualquer direito do **USUÁRIO** em solicitar outra marca e modelo de aparelho ou obter o desconto em qualquer outro Plano não especificado;

(iii) A impossibilidade de instalação do **COMBO MULTI** de forma completa, com todos os serviços contratados e elegíveis ao desconto no aparelho móvel, qualquer que seja o motivo, bem como a não aprovação de crédito para o Plano elegível ao desconto resulta na perda deste desconto, não

havendo em nenhum hipótese obrigatoriedade da Claro em fornecer o produto individualmente com o desconto exclusivo da oferta **COMBO MULTI**, nas condições específicas da oferta.

4.6. A **CLARO** enviará ao **CLIENTE**, em regime de comodato, o equipamento do ponto principal necessário à prestação dos serviços **CLARO TV**, **CLARO TV+**, **CLARO NET VIRTUA** (doravante “**EQUIPAMENTOS**”) e no caso do **CLARO TV+ BOX**, a disponibilização poderá ser por comodato ou mercantil na forma do regulamento deste serviço e conforme política comercial vigente à época da contratação e observadas as regras, condições e especificações estabelecidas neste Regulamento. Equipamentos destinados a instalação de pontos opcionais estão sujeitos a cobrança do valor do aluguel conforme valores vigentes, e no caso do **CLARO TV+ BOX** poderá ser disponibilizado na modalidade mercantil ou comodato.

4.6.1. Em relação aos **EQUIPAMENTOS**, o cliente se obriga a observar a legislação específica e ao disposto abaixo nos itens subsequentes.

4.6.2 O **CLIENTE** é responsável pela guarda, segurança e integridade dos **EQUIPAMENTOS** instalados em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais perdas, danos, furto, roubo e/ou quaisquer tipos de extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais bens insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o cliente.

4.6.3 Enquanto estiver na posse direta do(s) **EQUIPAMENTO(s)**, é vedado ao cliente: (i) alterar qualquer característica original da instalação, sem prévia autorização da **CLARO**, conforme o caso; (ii) efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura dos **EQUIPAMENTOS** para quaisquer fins, considerando-se tais ocorrências como falta grave ensejadora de imediata rescisão desta Promoção. Também é vedada a alteração de endereço, sem o prévio conhecimento da **CLARO** e sem que a remoção e nova instalação seja feita por técnico credenciado desta, salvo se de outra forma orientado pela **CLARO**.

4.6.4 O cliente declara-se ciente de que em toda e qualquer hipótese a manutenção do(s) **EQUIPAMENTO(s)** comodatado(s)/alugado(s) deverá ser feita exclusivamente por empregados e/ou prestadores de serviço da **CLARO**, conforme o caso, ou por terceiros por estas autorizados.

4.6.5 O cliente não poderá emprestar, ceder e/ou sublocar, total ou parcialmente, o(s) **EQUIPAMENTO(s)** comodatado(s)/alugados (s).

4.6.6 Em casos de danos causados aos **EQUIPAMENTOS** por quaisquer motivos, incluindo, mas não se limitando às hipóteses de (i) falta de infraestrutura adequada, (ii) perda, (iii) roubo, (iv) furto ou (v) incêndio, (vi) utilização e/ou conservação indevidas, o cliente sujeitar-se-á ao pagamento da multa de **R\$ 1.000,00 (um mil reais)** referente a cada um dos **EQUIPAMENTOS** comodatados/alugados danificados.

4.6.7. Qualquer que seja a hipótese de extinção da presente Promoção, o cliente deverá solicitar à Central de Atendimento a desconexão dos **EQUIPAMENTOS** objeto de comodato/aluguel, disponibilizando-o para imediata devolução e retirada pela **CLARO** proprietárias dos **EQUIPAMENTOS**, no endereço de instalação do assinante, no mesmo estado em que o recebeu quando da ativação dos serviços, ressalvando-se tão somente o desgaste natural decorrente do uso normal e adequado.



4.6.8. O cliente declara-se ciente de que deverá estar disponível para receber os técnicos da **CLARO** na data e período agendados para a visita de retirada dos **EQUIPAMENTOS** e que, em não sendo possível sua presença, deverá tomar as providências necessárias para que terceiros por ele autorizados permitam e presenciem a visitação, sob pena de arcar com os custos decorrentes da visita improcedente.

4.6.9. A desconexão dos **EQUIPAMENTOS** será realizada apenas e exclusivamente por técnicos habilitados pela **CLARO**, conforme o caso, que verificarão o seu estado de conservação e funcionamento no ato da retirada dos **EQUIPAMENTOS**.

4.6.10. O cliente pagará a multa prevista na 4.6.6 deste Regulamento caso: (i) sejam constatadas avarias e/ou adulterações nos **EQUIPAMENTOS** quando da devolução; (ii) retenha os **EQUIPAMENTOS** impossibilitando a sua retirada pela **CLARO** durante o prazo de 30 (trinta) dias após solicitação de cancelamento dos serviços.

4.6.11. No tocante aos **EQUIPAMENTOS**, em caso de conflito deste Regulamento com qualquer dispositivo dos Contratos de Prestação de Serviços, as disposições deste Regulamento prevalecerão sobre aquelas previstas nos respectivos Contratos de Prestação de Serviços.

4.7 A conclusão da contratação está condicionada a viabilidade de instalação dos equipamentos vinculados aos serviços. Na hipótese de inviabilidade técnica, o contrato será considerado anulado, sem ônus adicional para as partes, exceto nos casos em que o USUÁRIO der causa e, salvo o faturamento de serviço efetivamente instalado e/ou prestado até o cancelamento efetivo do contrato e suspensão dos serviços.

4.7.1 Nesta hipótese de inviabilidade técnica de um dos serviços integrantes do COMBO MULTI, o USUÁRIO poderá optar por manter a contratação individualizada dos serviços, sendo que nesta hipótese não terá direito aos benefícios/tarifas promocionais previstos no presente Termo.

4.7.2 Em caso de cancelamento do contrato, os equipamentos correspondentes deverão ser restituídos a Operadora, sob pena de serem cobrados os seus valores de custo ou seus valores vigentes, conforme definido pela Empresa em seus contratos de prestação de serviços.

4.8 Na contratação do **COMBO MULTI**, o **USUÁRIO** receberá o **CHIP CLARO** para habilitar o serviço **CLARO MÓVEL** ou **CLARO INTERNET MÓVEL** contratado, por meio do Técnico, quando for necessária uma visita técnica para instalação dos serviços integrantes do **COMBO MULTI**. Por outro lado, se não houver necessidade de visita técnica, o **CHIP CLARO** poderá ser enviado pelos Correios ou qualquer outro tipo de entrega expressa à domicílio, conforme informado no momento da aquisição. Em caso de compra de equipamento para uso do serviço correspondente, o mesmo deverá ser retirado em loja, após a conclusão da instalação dos serviços residenciais.

4.8.1 O prazo de entrega do **CHIP CLARO** é de aproximadamente 10 (dez) dias úteis, dependendo da localidade. Caso não haja o recebimento do Chip neste prazo o **USUÁRIO** deverá entrar em contato com o Atendimento para orientações e informações sobre a ativação e seu prazo.

4.8.2 O **USUÁRIO** deverá realizar a ativação do **CHIP CLARO** pela Central de Atendimento correspondente ao seu **COMBO MULTI**, no prazo máximo de 10 (dez) dias contados da contratação do serviço, quando entregue pelo técnico, sob pena de perda dos benefícios do **COMBO MULTI**. Se

o **CHIP CLARO** for enviado pelos correios a ativação deverá ocorrer em até 05 (cinco) dias úteis da data do seu recebimento também através da Central de Atendimento correspondente. Quando retirado em loja, o **CHIP CLARO** é ativado no momento da retirada. O **USUÁRIO** também poderá fazer a ativação do **CHIP CLARO** em uma Loja Claro, dentro dos mesmos prazos, de acordo com o tipo de entrega realizada.

4.8.3 O **CHIP CLARO** deve ser habilitado em aparelhos compatíveis com os sistemas da Claro e homologados junto à Anatel.

4.8.4 No caso de não ativação do **CHIP CLARO** em até 30 (trinta) dias contados da contratação dos serviços do **COMBO MULTI**, o **USUÁRIO** passa a ser considerado automaticamente pela contratação individual de cada serviço, perdendo todos os descontos aplicáveis, bem como qualquer benefício adicional concedido ao **USUÁRIO COMBO MULTI NET**.

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

5.1 Uma vez ultrapassadas as franquias contratadas ou promocionais, o serviço poderá ser bloqueado para uso ou o valor do serviço poderá ser cobrado de forma avulsa por minuto, SMS ou MB de dados trafegados nos valores vigentes sem promoção, nos termos do Sumário e Termos e Condições de Uso de cada um dos Planos.

5.2 Eventual liberalidade em efetuar a cobrança em valores menores que os vigentes ou em valores promocionais ou o bloqueio de serviços com o encerramento da franquia para não gerar a cobrança de excedentes, não constitui novação ou direito ao **USUÁRIO**, podendo a **CLARO** retomar os valores e regras originais contratados ou a cobrança de excedente em qualquer hipótese.

6. VELOCIDADES MÍNIMA E MÉDIA DE CONEXÃO

6.1 As tecnologias e velocidades de navegação disponíveis no **CLARO MÓVEL** são:

| Tecnologia | Velocidade Máxima de Download/Upload | Velocidade Média de Download | Velocidade Mínima |
|-------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|
| 5G | Até 10Mbps/1Mbps | 5Mbps | 512Mbps |
| 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 As tecnologias e velocidades de navegação disponíveis no Plano **CLARO INTERNET MÓVEL** são:

| Tecnologia | Velocidade Máxima de Download/Upload | Velocidade Média de Download | Velocidade Mínima* |
|-------------------|---|-------------------------------------|---------------------------|
| 5G | Até 10Mbps/1Mbps | 5Mbps | 512Mbps |
| 4GMax | Até 2 Mbps/512 Kbps | 1 Mbps | 128 Kbps |
| 3GMax | Até 1Mbps/128 Kbps | 650 Kbps | 128 Kbps |

6.3 A velocidade expressa nas planilhas acima podem oscilar de acordo com as condições climáticas, construções urbanas, distanciamento da Estação Rádio Base (ERB), quantidade de usuário conectados, dentro outros fatores externos e alheios a vontade da **CLARO**.

6.4 No serviço móvel, a Claro garantirá o mínimo de 80% da velocidade nominal disponível a partir de 01/11/2014, de acordo com a tecnologia da área de cobertura, sendo (i) GSM GPRS: até 60 kbps, (ii) GSM EDGE: até 120 kbps, (iii) 3G HSDPA: até 1 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 128 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload) e (iv) 4G LTE: até 5 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 512 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload).

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

7.1 Todos os serviços integrantes do **COMBO MULTI** possuem permanência mínima de 12 (doze) meses dentro das ofertas promocionais e o valor da multa por rescisão antecipada está especificado em cada Contrato de Permanência ou Termo de Adesão, sendo cumulativos e correspondente ao valor do benefício recebido pelo **USUÁRIO** proporcional ao tempo restante e não cumprido de cada contrato, a partir da adesão a esta oferta.

8. ELEGIBILIDADE

8.1 A Promoção nas condições deste Regulamento, é válida em todo território nacional, respeitada a área de cobertura, restrições técnicas e disponibilidade de atendimento da **CLARO**, para os **USUÁRIOS** elegíveis, salvo quando disposto de forma diversa no conteúdo deste Termo.

8.1.1 A oferta do **COMBO MULTI** será realizada gradativamente, de acordo com os lançamentos comerciais efetivados nos Estados e Municípios com disponibilidade dos serviços integrantes da Oferta.

8.2 São elegíveis aos benefícios dispostos no presente Regulamento, os novos **USUÁRIOS** e **USUÁRIOS** da Base que optarem por aderir a um dos **COMBO MULTI** ofertados, tendo sido aprovados previamente na análise de crédito correspondente a cada serviço, conforme política vigente à época.

8.3 **USUÁRIOS** da Base que estiverem usufruindo de benefícios de outras promoções ofertadas individualmente e que optarem por aderir a Promoção **COMBO MULTI** serão automaticamente desligados de eventual Promoção anterior ainda em curso, à critério da **CLARO**, perdendo todos os benefícios desta, incluindo, mas não se limitando a eventuais Bônus acumulados, não havendo possibilidade de retorno, ficando sujeitos a essa nova Promoção nos termos do regulamento.

8.4 A Promoção não é destinada a **USUÁRIOS** Corporativos (pessoa jurídica), cujo o titular é um CNPJ, sendo destinada exclusivamente à pessoas físicas com finalidade de uso residencial/pessoal, não estando autorizado o uso comercial de qualquer dos serviços integrantes do **COMBO MULTI**.

9. DOS ANEXOS

9.1 Fazem parte integrante das disposições constantes do presente Regulamento do **“COMBO MULTI”** e deverão ser integralmente atendidos sob pena de aplicação das penalidades lá previstas, os seguintes documentos de cada um dos serviços contratados: Contratos de Prestação de Serviços (SMP, STFC, SCM e TV), os Sumários e Termos e Condições de Uso de cada Plano contratado e eventuais Regulamentos de

Ofertas em vigor que sejam aplicadas aos serviços contratados individualmente e que sejam aplicáveis também ao **COMBO MULTI**.

9.2 As penalidades serão aplicadas individualmente por cada serviço, considerando o descumprimento em relação à cada contrato especificamente, sendo que eventual cancelamento total ou de mais de um serviço do **“COMBO MULTI”** importará na cumulatividade das penalidades previstas em cada contrato infringido.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 Os benefícios concedidos aos **USUÁRIOS** que aderirem a esta Promoção são pessoais e intransferíveis, salvo nas hipóteses previstas neste regulamento ou no Site da oferta.

10.2 O presente regulamento poderá ser substituído ou alterado, a qualquer tempo, a critério único e exclusivo da **CLARO**, o que será objeto de comunicado público, podendo ser enviada correspondência, a critério exclusivo da **CLARO**, podendo ainda ser alteradas as condições de oferta dos serviços, mecânica da promoção ou qualquer outra regra.

10.3 A adesão à Promoção **“COMBO MULTI”** implica na aceitação total das condições e normas descritas neste Regulamento, das políticas e procedimentos da **CLARO**, assim como das disposições constantes dos Contratos anexos.

10.4 A **CLARO** se reservam o direito de cancelar a Promoção a qualquer tempo e ao seu exclusivo critério, mediante prévia comunicação aos **USUÁRIOS** através de comunicado público, podendo ainda ser enviada correspondência, à critério da **CLARO**. O encerramento da Promoção poderá ainda ocorrer na hipótese de ocorrência de fato superveniente, que exceda à vontade da **CLARO**, tal como, majoração de tributos inerentes à atividade de telecomunicações ou qualquer outro que incida sobre a atividade comercial por ela exercida, alteração dos preços de tarifas telefônicas pela Autoridade Federal competente, mudança na política econômica, ou qualquer fato que torne excessivamente onerosa a Promoção.

10.5 Aplicam-se a este documento as regras de mau uso e uso indevido de serviços, de acordo com o Sumário e Termos e Condições dos Planos integrantes do **COMBO MULTI**.

10.6 O **USUÁRIO** declara-se ciente de 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.

10.7 Ao assinar a OS de instalação dos equipamentos, Formulários de Adesão dos Serviços, quando couber e Notas Fiscais de recebimentos dos produtos, o **USUÁRIO** atesta estar recebendo uma via do presente Regulamento, bem como uma via de cada contrato aplicável ao seu **COMBO MULTI**. **O referido aceite para a contratação dos serviços poderá ocorrer ainda verbalmente através de contato com a central, estando os contratos e termos aplicáveis disponíveis no Site da Oferta www.claro.com.br.**

10.8 O **USUÁRIO** é o único responsável pelas informações por ele prestadas à **CLARO** no momento do cadastramento e durante todo o período de sua participação na Promoção **COMBO MULTI**.

10.9 Serão sumariamente excluídos os participantes que cometerem qualquer tipo de fraude comprovada, ficando, ainda, sujeitos à responsabilização penal e civil.

11. Foro



11.1 O presente Regulamento encontra-se disponível para consulta no Site [www.netCOMBO MULTI.com.br](http://www.netCOMBOMULTI.com.br) e www.claro.com.br, bem como nas Centrais de Atendimento e Lojas Próprias e obriga herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro do domicílio do **USUÁRIO** participante da Promoção **COMBO MULTI** 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.