



**PRESTADORA:** **CLARO S.A.**, empresa autorizatária 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**

**USUÁRIO:** Pessoa Física elegível que ativar ou for Titular de uma linha Móvel **CLARO** e aderir ao Plano de Serviço **CLARO CONTROLE FLEX** e/ou Ofertas Promocionais descritas no presente documento.

O presente Sumário tem a finalidade de registrar as características e Promoções vigentes do "**PLANO CLARO CONTROLE FLEX**" da **CLARO**, em atendimento ao Art. 50 da Resolução nº 632/2014 da Anatel, e regular as relações entre a **CLARO** e o **USUÁRIO** que aderir a este Plano e/ou uma das Ofertas vigentes

O **USUÁRIO** está ciente e concorda que, ao prosseguir com a contratação e uso dos serviços, declara que:

(i) Consultou previamente as tecnologias disponíveis na 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; e

(ii) Leu, entendeu e concorda com todas as disposições constantes deste documento, do Contrato de Prestação de Serviços do **SMP**, Termo de Adesão, Contrato de Permanência Mínima e Regulamentos de Ofertas eventualmente aplicáveis, se obrigando a cumprir todas as disposições.

## 1. PLANO CONTROLE FLEX E VALORES VIGENTES APLICÁVEIS (SEM PROMOÇÃO)

1.1 O Plano **CLARO CONTROLE FLEX** é um Plano Pós-Pago Alternativo de Serviço, de ativação através do Aplicativo Digital **CLARO FLEX**, comercializados pela **CLARO** e devidamente apresentados à ANATEL, com opções de franquias de serviços de telecomunicações, podendo incluir uma quantidade pré-determinada de GB de dados para acesso a internet, SMS e ligações de voz, nas condições dispostas no presente documento.

1.1.1. O **USUÁRIO** poderá ativar o Plano **CLARO CONTROLE FLEX**, seguindo as orientações no Aplicativo, através dos seguintes procedimentos:

- (i) Aquisição de um CHIP/SIMCARD específico para ativação do Plano **CLARO CONTROLE FLEX**;
- (ii) Aquisição de um CHIP/SIMCARD Pré-Pago com linha ativa no Plano de Serviço Pré-Pago Toda Hora (Plano nº 001); ou
- (iii) Já sendo cliente Pré-Pago no Plano de Serviço Pré-Pago Toda Hora (Plano nº 001), apenas realizar a migração para o **CLARO CONTROLE FLEX**

1.1.2. O **USUÁRIO** terá através do App **CLARO FLEX**, acesso a todas as informações de contratação e uso correspondentes a migração em questão, incluindo controle de consumo, contratação de pacotes adicionais e visualização das contratações realizadas, dentre outras informações relacionadas à linha móvel ativa no Plano **CLARO CONTROLE FLEX**.

1.1.3. Ao realizar a migração do pré-pago para o Controle Flex nos termos do presente documento, se o **USUÁRIO** tiver créditos disponíveis em sua linha, estes permanecerão disponíveis para utilização do **USUÁRIO** pelo mesmo prazo de validade correspondente a este no momento de sua ativação. A **CLARO**



poderá permitir a prorrogação do prazo de utilização destes créditos e de outros créditos pré-pago inseridos após a migração para o **CLARO CONTROLE FLEX**, enquanto o **USUÁRIO** permanecer ativo neste plano, entretanto, esta liberalidade não implica em novação, podendo os créditos expirarem a qualquer momento, após o seu vencimento originário.

1.1.4. Em caso de acesso a este Plano através de migração de um Plano Pré-Pago, o **USUÁRIO** está ciente que haverá um processo de cancelamento e reativação de linha onde o **USUÁRIO**, passando a se sujeitar a todos os valores previstos para a contratação, como se fosse um novo cliente.

1.1.5. Os valores vigentes sem Promoção para o Plano de Serviço são os a seguir descritos:

ITEM	VALORES VIGENTES SEM PROMOÇÃO			
	CONTROLE FLEX 8GB	CONTROLE FLEX 15GB	CONTROLE FLEX 20GB	CONTROLE FLEX 30GB
Habilitação	R\$ 60,00	R\$ 60,00	R\$ 60,00	R\$ 60,00
Habilitação Promocional	R\$34,99	R\$39,99	R\$49,99	R\$54,99
Assinatura Mensal	R\$ 60,00	R\$ 70,00	R\$ 80,00	R\$ 100,00
Mensalidade da Franquia Sem Promoção	R\$ 124,99	R\$ 144,99	R\$ 154,99	R\$ 184,99

1.1.6. **HABILITAÇÃO:** é cobrada uma única vez quando da ativação da linha móvel no referido Plano, na primeira fatura gerada.

1.1.7. **ASSINATURA MENSAL:** é cobrada mensalmente e se refere a disponibilização da linha móvel ao **USUÁRIO**.

1.1.8. **MENSALIDADE DA FRANQUIA:** é cobrada mensalmente, de acordo com a opção do **USUÁRIO**, juntamente com pacotes adicionais, serviços de valor adicionado, dentre outros serviços utilizados como excedente e não inclusos na opção de franquia contratada e outros que possam ser contratados à parte e também cobrados como excedente.

1.1.9. Para realizar a contratação do Plano **CLARO CONTROLE FLEX**, o **USUÁRIO** deverá realizar o download do **APP CLARO FLEX**, realizar o cadastro, informando todos os dados solicitados, inclusive um e.mail válido que será o login de acesso ao Aplicativo, podendo ainda ser solicitado o CPF para a realização do login.

1.1.10. Em caso de Migração, o **USUÁRIO** está ciente e de acordo que os dados de cadastro devem ser os mesmos do cadastro constante da Operadora para a linha móvel Pré-Pago. Havendo divergência, a contratação poderá não ser concluída.

1.1.11. A **CLARO** poderá enviar um Token para a linha móvel cadastrada no Aplicativo para fins de confirmação se efetivamente é a linha móvel de posse do **USUÁRIO** para a conclusão do procedimento, bem como solicitará que o **USUÁRIO** crie uma senha, que deverá ser pessoal, intransferível e de responsabilidade e guarda deste para futuros acessos ao Aplicativo. A **CLARO** poderá ainda realizar a coleta de biometria ou digital para fins de conclusão da contratação e identificação do **USUÁRIO** para futuras alterações nos serviços contratados.

1.1.12. Para a instalação do Aplicativo, bem como acesso a este, o **USUÁRIO** deverá estar com acesso a internet, ainda que seja no uso de rede Wi-Fi.



1.1.13. A não conclusão da instalação do Aplicativo ou da ativação ou migração de linha decorrente de problemas técnicos ou operacionais alheios à **CLARO**, incluindo mas não se limitando a problemas no acesso à internet, incompatibilidade de aparelho celular, memória do dispositivo utilizado, falha no cadastramento feito pelo **USUÁRIO**, dentre outras, não são considerados falha na prestação dos serviços e não geram nenhum tipo de compensação ao **USUÁRIO**, devendo o mesmo buscar orientação através de um dos canais de atendimento disponíveis.

1.1.14. O simples download do Aplicativo **CLARO FLEX** não gera custo ao **USUÁRIO**, salvo o consumo de dados necessário para o acesso à internet. Apenas ocorrendo a contratação do Plano de Serviço e Ofertas lá descritas, a partir do cadastramento, é que serão cobrados os valores de acordo com a opção de contratação realizada pelo **USUÁRIO**.

1.1.15. A **CLARO**, promocionalmente e por tempo determinado, poderá conceder descontos ou isentar o **USUÁRIO** da cobrança de consumo de dados, no caso de uso da rede móvel da **CLARO** para download e acesso ao aplicativo. A retomada de consumo e/ou cobrança pelo uso de dados móveis poderá ocorrer a qualquer tempo, mediante comunicado prévio com 30 (trinta) dias de antecedência.

1.1.16. O **USUÁRIO** é responsável por manter o aplicativo atualizado, sob pena de inviabilizar ou prejudicar a sua utilização, não tendo a **CLARO** qualquer responsabilidade em relação a impossibilidade de atualização ou incompatibilidade com o equipamento utilizado pelo **USUÁRIO**.

1.1.17. A **CLARO** não se responsabiliza no caso de contratações ou acesso por menores de idade ao Aplicativo e serviços prestados por meio deste, com o uso de dados do responsável legal e titular da linha eventualmente migrada, uma vez que compete ao **USUÁRIO** a guarda e responsabilidade da linha móvel e aparelho em que esta encontra-se habilitada a linha móvel, bem como sobre os atos praticados pelo menor.

1.1.18. Não é possível a contratação de outros Planos disponíveis no Portifólio da **CLARO**, que não seja o **CLARO CONTROLE FLEX**, através do Aplicativo **CLARO FLEX**, inclusive para a realização de migração, devendo o **USUÁRIO** consultar os canais de atendimento disponíveis para realizar a alteração para outro Plano.

1.1.19. Por se tratar de um Plano de utilização digital, os meios de pagamentos disponíveis são o cartão de crédito<sup>1</sup>, cartão de débito virtual da Caixa cadastrado pelo **USUÁRIO** no Aplicativo, através de Recarga ou PIX<sup>2</sup>. A cobrança será lançada no meio de pagamento cadastrado, de forma recorrente, sendo necessário que o **USUÁRIO** insira, no momento do cadastramento e em eventuais alterações do meio de pagamento, todos os dados do meio de pagamento escolhido, CPF e demais dados eventualmente solicitados.

1.1.19.1. Uma vez autorizado o lançamento no cartão de crédito/débito virtual da Caixa do **USUÁRIO** para a contratação nos termos do presente documento e considerando a recorrência mensal de cobrança dos valores correspondentes, o **USUÁRIO** autoriza a **CLARO** a realizar a reserva de saldo do limite do cartão correspondente para a efetivação mensal dos lançamentos devidos, o que será realizado com 5 (cinco) dias ou mais de antecedência ao débito efetivo do valor da mensalidade.

1.1.19.2. Na hipótese do pagamento por meio do cartão de crédito não ser identificado, na data de vencimento correspondente a recorrência, e caso o **USUÁRIO** possua créditos pré-pagos válidos, ativos e suficientes em sua linha móvel, a **CLARO** debitará o valor integral da mensalidade referente ao Plano Controle Flex contratada deste eventual saldo de recarga existente.

<sup>1</sup> As bandeiras disponíveis para contratação deverão ser consultadas no momento desta, podendo haver alterações e restrições em relação a algumas bandeiras.

<sup>2</sup> A Claro disponibilizará o QR CODE para pagamento via PIX através do App Claro Flex.



1.1.19.3. Se eventualmente houver saldo de recarga atrelado a linha móvel do **USUÁRIO**, primeiro será consumido esse saldo para então ser cobrado na modalidade de cartão acima mencionada.

1.1.19.4. Na hipótese em que o saldo de recarga Pré-pago disponível for insuficiente para debitar o valor integral do Plano Claro Controle Flex e o abatimento do cartão de crédito/débito também não for possível, a **CLARO** permanecerá com as tentativas de cobrança dos valores em aberto até identificar valor suficiente para efetivar o pagamento da mensalidade da franquia.

1.1.19.5. Não havendo saldo disponível para debitar o valor mensal do **CLARO CONTROLE FLEX**, o Plano será suspenso até que o **USUÁRIO** insira créditos Pré-pagos suficiente para reativação de seu Plano **CONTROLE FLEX**.

1.1.19.6. O **USUÁRIO** poderá alterar o cartão de crédito indicado para pagamento para o Plano através dos Canais Digitais, Minha Claro (Aplicativo e Site Web).

1.1.19.7. No caso da opção pela forma de pagamento através de Cartão de Crédito, a primeira franquia para início da utilização do Plano **CLARO CONTROLE FLEX** é inserida na linha indicada somente após a liberação pela instituição bancária/financeira emissora do cartão de crédito utilizado para contratação e pagamento da primeira mensalidade (Habilitação).

1.1.19.8. Com a contratação do **CLARO CONTROLE FLEX**, o débito no cartão de crédito torna-se recorrente, sempre com a mesma data de vencimento, 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. Em caso de não haver débito no cartão de crédito na data definida, qualquer que seja o motivo, incluindo, mas não se limitando a falta de limite no cartão, dentre outros, havendo posteriormente o débito ou pagamento pelo **USUÁRIO** para continuidade da oferta, a nova data em que este pagamento ocorrer será a data considerada de contratação para os próximos débitos do valor da mensalidade devida.

1.1.19.9. 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.

1.1.20. O **USUÁRIO** pode solicitar o cancelamento do Plano **CLARO CONTROLE FLEX** via **APP CLARO FLEX** ou pelo atendimento do 1052.

1.1.20.1. Caso a solicitação de cancelamento não ocorra em até 48 (quarenta e oito) horas antes do fechamento do ciclo mensal de faturamento, o **USUÁRIO** será cobrado pelo valor integral do seu plano e permanecerá utilizando os serviços móveis até o encerramento do último ciclo.

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

1.1.20.3. Antes do cancelamento do Plano Controle Flex e migração para um Plano Pré-Pago por inadimplência, a **CLARO** realizará novas tentativas no cartão de crédito durante os 60 (sessenta) 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 ao Plano. Havendo sucesso na cobrança dos valores no meio de pagamento definido na contratação neste período de tentativa de débito, haverá uma nova data de vencimento para o Plano contratado, correspondente a data em que tenha sido concluído o pagamento correspondente.



1.1.21 O **USUÁRIO** terá acesso as informações do Plano e consumo deste através do próprio Aplicativo e ainda poderá efetivar a solicitação do extrato de ligações junto ao atendimento da **CLARO**.

1.1.22 É permitida apenas a vinculação de 1 (uma) Oferta **CLARO CONTROLE FLEX** em cada cartão de crédito indicado pelo **USUÁRIO**, respeitado ainda o limite de contratações por CPF no Plano **CLARO CONTROLE FLEX**.

1.1.23 Clientes ativos no Plano e Ofertas do **CLARO CONTROLE FLEX** não são elegíveis as promoções de outros Planos, inclusive dos outros Planos e Ofertas Claro Controle e, também, não são elegíveis ao programa de fidelidade **CLARO CLUBE**, salvo se vier a ser previsto expressamente nos Regulamentos destas Ofertas e Programa após a data de início de vigência do presente documento. Qualquer tentativa indevida de adesão a promoções e serviços incompatíveis com este Plano, serão negados e ainda que o **USUÁRIO** consiga realizar a ativação, esta não será considerada novação, podendo a **CLARO** desativar esta a qualquer tempo.

1.1.24 Haverá a migração compulsória do Cliente do Plano **CLARO CONTROLE FLEX** 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, incluindo ainda vencimento do cartão ou qualquer pendência de substituição deste por cartão de crédito válido que permita o débito do valor da contratação; (ii) troca de titularidade da linha; (iii) extinção do Plano previsto no presente Termo.

1.1.25 A **CLARO** poderá a qualquer momento suspender a comercialização do Plano, respeitadas as comunicações prévias previstas na Regulamentação, sendo suspenso 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.

1.1.26 Os valores não pagos no Plano Claro Controle Flex anteriormente a migração para o Pré-Pago continuarão devidos, sendo cobrados na forma do contrato firmado entre as partes e uma vez não inseridos os créditos pré-pagos nos prazos constantes dos Termos e Condições de Uso dos Planos Pré-Pagos, a desconexão prosseguirá nos prazos lá previstos, perdendo o **USUÁRIO** qualquer possibilidade de reativação da linha móvel com o código de acesso em questão.

1.1.27 O **USUÁRIO** 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 da Franquia do Plano e bônus promocional, quando houver, sendo válidos pelo período de validade divulgado pela Operadora e não sendo revalidados em razão de inserção de nova franquia do Plano. Estes créditos são válidos para pagamento da franquia se não for debitado do cartão de crédito cadastrado ou ainda para compra de pacotes, se disponíveis.

1.2 Os planos **CLARO CONTROLE FLEX** possuem os seguintes serviços inclusos na franquia:

Franquia	CONTROLE FLEX 8GB	CONTROLE FLEX 15GB	CONTROLE FLEX 20GB	CONTROLE FLEX 30GB
Franquia de Internet	8GB	15GB	20GB	30GB
Ligações Locais e LDN <sup>3</sup> com uso do CSP 21 para Operadoras Fixas e Móveis no Brasil	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

<sup>3</sup> LDN – Ligações Longa Distância Nacional



Pacote SMS válido para envio para outro CLARO MÓVEL no Brasil	500 SMS	500 SMS	500 SMS	500 SMS
---	---------	---------	---------	---------

1.2.1. As franquias do Plano são válidas apenas para uso na rede **CLARO BRASIL** e possuem validade apenas durante o ciclo de faturamento, sendo que qualquer extensão da utilização desta por período superior (*rollover*) poderá ser concedida em caráter promocional e não constituirá novação ou direito ao **USUÁRIO**.

1.2.2 Para o uso de excedente à franquia de voz, ligações Longa Distância Nacional sem o uso do CSP 21 da **CLARO**, outros serviços não inclusos na franquia ou serviços de valor adicionado avulsos, o **USUÁRIO** deverá inserir créditos pré-pagos, cuja validade acompanhará o valor da recarga efetivada.

1.2.3 Ligações Longa Distância Nacional das franquias e pacotes disponíveis devem ser feitas exclusivamente com o uso do CSP 21 da **CLARO**, caso contrário serão cobradas como excedente pelos valores aplicados pela Prestadora utilizada e descontados de eventual saldo de créditos pré-pago existente. Sem saldo pré-pago não será possível fazer ligações com CSP diverso do CSP 21.

1.2.4 As franquias de voz do Plano e/ou pacotes disponíveis não são válidas para: (i) ligações originadas para serviços de repasse financeiro, tais como chat amizade, entre outros, (ii) ligações realizadas fora da rede da **CLARO BRASIL** (em roaming<sup>4</sup>); (iii) chamadas recebidas a cobrar; (iv) ligações originadas para serviços especiais, tais como: Secretária Claro, Atendimento, 0300, 0500, dentre outros; e (v) Longa Distância Internacional (LDI/DDI) ou em roaming internacional, entre outros, sendo estas ligações excedentes cobradas por minuto conforme valores vigentes, mediante a inserção de recarga.

1.2.5 Os SMSs da franquia são válidos para envio para outro **CLARO MÓVEL** no Brasil e não são válidos para envio: (i) em roaming nacional ou internacional, (ii) para outras operadoras nacionais e/ou operadoras internacionais, números especiais, e-mails, a cobrar e serviços promocionais e/ou concursos; (iii) pelo serviço Claro SMS Web; (iv) para uso político, religioso, comercial, publicitário, não individual ou com o uso de equipamentos eletrônicos de disparo de mensagens, sendo estes SMSs cobrados como excedente de forma unitária.

1.3 Os valores vigentes sem promoção e pacotes adicionais disponíveis no caso de inserção de créditos pré-pagos para uso dos serviços de voz, internet e SMSs após consumo da franquia, ou em caso de não haver franquia para o item de serviço ou que poderão ser cobradas em caso de mau uso da oferta, são:

Serviço	Valor Vigente <sup>5</sup>
Acesso a Caixa Postal	R\$6,00 por minuto
Adicional de Chamada	R\$ 6,00 por evento
Pacote com 500 SMS para outro CLARO MÓVEL no Brasil	R\$ 30,00 por pacote
SMS Avulso para qualquer Operadora Nacional	R\$ 0,90 por SMS
VC-IR (Móvel-Móvel Intra Rede Local) <sup>6</sup> , VC-1 (Móvel – Móvel Local) e VC-1 (Móvel – Fixo Local) <sup>7</sup>	R\$ 1,20 por minuto

<sup>4</sup> Ligações em roaming nacional fora ou dentro da rede Claro Brasil podem gerar cobrança de adicional de deslocamento. Para este Plano não está disponível o acesso ao roaming internacional.

<sup>5</sup> Valores sem Tributos

<sup>6</sup> VC- IR Ligações Locais originadas na área de registro do USUÁRIO para outro Claro Móvel, Claro Fixo e Net Fone.

<sup>7</sup> As tarifas promocionais para fixo de outras Operadoras são válidas para as prestadoras do STFC: VIVO, OI, GVT, TIM, CTBC, GVT, TPA e Sercomtel, bem como para as Operadoras denominadas “Espelinho”. Consulte a Operadora destinatária da ligação através do Site da ABR – <http://consultanumero.abrtelecom.com.br/consultanumero/consulta/consultaSituacaoAtual>.



Acesso à Internet na rede CLARO BRASIL ou em Roaming Nacional	R\$ 15,00 por MB
VC (Móvel-Móvel), VC-1R (Móvel-Fixo) e VC-R (Móvel-Móvel) em roaming <sup>8</sup> e VC-VST-R (2ª Chamada em Roaming)	R\$ 1,50 por minuto

1.4 Após o consumo integral da franquia de internet do Plano, o serviço será bloqueado até que o **USUÁRIO** adquira um dos pacotes mensais de internet disponíveis. Os pacotes de Internet disponíveis são de validade mensal e de contratação avulsa.

Pacotes Adicionais de Internet Disponíveis	Valor Vigente <sup>9</sup>	Aplicação
Pacote Mensal de Internet com 1GB	R\$ 160,00 o pacote	Avulso
Pacote Mensal de Internet com 2GB	R\$ 180,00 o pacote	Avulso

1.4.1 Os Pacotes Mensais de Internet disponíveis são avulsos, ou seja, não recorrentes, portanto, cobrados apenas a cada contratação realizada pelo **USUÁRIO** e são válidos até o final do ciclo de faturamento em que for inserido e cobrados mediante desconto em recarga a ser realizada pelo **USUÁRIO**.

1.4.2 Os Pacotes Mensais de Internet são limitados a 01 (uma)<sup>10</sup> contratação por dia e até 05 (cinco) contratações por ciclo de faturamento. Se por qualquer motivo, a **CLARO** autorizar a ativação de mais pacotes do que o limite estabelecido por dia ou por ciclo de faturamento, não será considerado novação e os valores serão igualmente devidos pelo **USUÁRIO** que realizar a contratação, podendo a **CLARO** a qualquer momento aplicar novamente o limite acima mencionado.

1.4.4 A disponibilidade de contratação de pacotes e a contratação propriamente dita destes pacotes estará disponível exclusivamente através do Aplicativo **CLARO CONTROLE FLEX**.

## DO MAU USO DE OFERTAS E DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

1.5 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.

1.6 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

<sup>8</sup> As chamadas locais VC1 realizadas em roaming nacional através das redes de outras Operadoras na área de registro dos CNs 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49 e 86 promocionalmente serão cobradas na forma das chamadas locais VC1 realizadas dentro da rede Claro.

<sup>9</sup> Valores sem Tributos

<sup>10</sup> A **CLARO** poderá ampliar esta limitação, a qualquer tempo, ficando o **USUÁRIO** responsável pelas contratações formalizadas através dos canais de atendimento e aplicativos de contratação disponibilizados, qualquer que seja a quantidade de pacotes adquiridos.

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.

**1.7 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;

**1.8 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.**

**1.9 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.**

**1.10 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.**

**1.11 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 VIGENTES E VALORES**

**2.1** Por se tratar de um Plano e Oferta de contratação digital, o **USUÁRIO** está ciente e de acordo que para adesão a esta Oferta deverão ser atendidos os procedimentos descritos no item 1. acima, em especial a ativação e/ou migração para um Plano Pré-Pago, mediante a quitação de eventuais multas previstas no Plano



anterior do **USUÁRIO**, antes da realização do procedimento de ativação do **CLARO CONTROLE FLEX** ou para novos **USUÁRIOS**, a compra de um Chip específico disponível para esta oferta.

2.2 O **USUÁRIO** que ativar uma das ofertas vigentes pagará pela primeira mensalidade os valores abaixo correspondentes à habilitação, na modalidade de pagamento cadastrada, em substituição ao valor da mensalidade/franquia. A oferta vigente neste regulamento é a oferta Claro Controle Flex Mix.

ITEM DO PLANO	VALORES PROMOCIONAIS DA HABILITAÇÃO NA OFERTA VIGENTE			
	CONTROLE FLEX 8GB	CONTROLE FLEX 15GB	CONTROLE FLEX 20GB	CONTROLE FLEX 30GB
Primeira mensalidade (Habilitação)	R\$34,99	R\$39,99	R\$49,99	R\$54,99

2.3 Promocionalmente, a **CLARO** não efetuará a cobrança da Assinatura Mensal dos **USUÁRIOS** que aderirem a uma das promoções vigentes, sendo cobrado mensalmente tão somente o valor da franquia promocional disposta abaixo e eventuais excedentes e compras de pacotes adicionais e outros serviços, quando houver.

2.4 Aderindo a Promoção vigente, as tarifas após o consumo da franquia ou em caso de o serviço não estar incluso na franquia ou em caso de mau uso, serão aplicadas na forma abaixo:

Serviço	Valor Promocional
SMS Avulso	R\$ 0,90 por SMS
VC-IR (Móvel-Móvel Intra Rede Local)	Ilimitado <sup>11</sup>
VC-1 (Móvel – Móvel Local) e VC-1 (Móvel – Fixo Local)	R\$1,09 por minuto
VC (Móvel-Móvel), VC-1R (Móvel-Fixo) e VC-R (Móvel-Móvel) em roaming e VC-VST-R (2ª Chamada em Roaming)	R\$ 1,09 por minuto
Pacote Mensal de Internet com 1GB	R\$20,00 o pacote
Pacote Mensal de Internet com 2GB	R\$30,00 o pacote

2.4.1 Promocionalmente, as ligações da franquia dos Planos Controle Flex terão inclusas as ligações para números trí-dígito e números especiais, à exceção de ligações para números 0300, 0500 e acesso a caixa postal que necessitam da inserção de créditos para a realização. No caso da Caixa Postal o **USUÁRIO** terá a opção de contratação do serviço Claro Recado.

2.4.2 O pacote de 500 SMSs para outro **CLARO MÓVEL** (Intra rede) que integra o Plano, será, promocionalmente, ampliado para que o **USUÁRIO** possa realizar envios de forma ilimitada, respeitadas as regras de mau uso e ainda será concedida, promocionalmente, uma franquia de 500 SMSs para envio para qualquer Operadora Nacional (extra-rede), desde que originado na rede da **CLARO BRASIL**. Ultrapassada a franquia, o SMS será cobrado na forma da tabela acima.

2.4.3 Não há valor promocional para o uso de internet acima da franquia, caso o **USUÁRIO** não efetive a compra de pacotes promocionais o uso é bloqueado para acesso. Caso o **USUÁRIO** ative créditos pré pagos para uso dos serviços este poderá ser tarifado pelo valor do MB avulso previsto no item 1. Deste documento, caso a compra de pacotes adicionais não seja efetivada.

<sup>11</sup> Caso o **USUÁRIO** seja excluído, por qualquer motivo, da Oferta Ilimitado Intra Rede, as tarifas aplicadas serão sem promoção.



2.4.4 A franquia do pacote mensal de internet contratada (Youtube, Redes Sociais e Gamer) somente permanecerá disponível enquanto durar a franquia de internet original do Plano para qualquer tipo de acesso. Uma vez encerrada a franquia principal contratada para qualquer tipo de acesso, a franquia do pacote de redes sociais será bloqueada até a renovação do ciclo de faturamento seguinte quando será disponibilizada a nova franquia de uso geral ou na contratação de um pacote adicional de internet de 1GB ou 2GB.

### CLARO CONTROLE FLEX MIX

2.5 A Oferta Conjunta **CLARO MIX** é uma oferta composta de serviços de telecomunicações da **CLARO** e Aplicativos Digitais providos pela **CLARO** e/ou terceiros e será disponibilizada automaticamente, a partir de sua entrada em vigor, aos **USUÁRIOS** contratantes dos Planos **CLARO CONTROLE FLEX**. Os valores promocionais aplicáveis a esta Oferta são:

CLARO CONTROLE FLEX MIX	VALOR SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES NA OFERTA CONJUNTA	APLICATIVOS DIGITAIS <sup>12</sup>	VALOR APLICATIVOS DIGITAIS NA OFERTA CONJUNTA	VALOR FINAL DA OFERTA MIX
8GB	R\$21,19	Skeelo Light 2	R\$ 8,80	R\$29,99
15GB	R\$27,99	Skeelo Light	R\$ 12,00	R\$39,99
20GB	R\$32,99	Skeelo Padrão	R\$ 17,00	R\$49,99
30GB GAMER	R\$42,99	Skeelo Padrão	R\$ 17,00	R\$59,99

2.5.1 A **CLARO** poderá conceder alguns benefícios, como vouchers/cupons, cujos códigos promocionais poderão ser aplicados na primeira contratação do **USUÁRIO** para este Plano, juntamente com o cadastramento no Aplicativo, dando direito ao **USUÁRIO** a um valor promocional diferenciado para a primeira mensalidade. Os cupons promocionais terão sua validade e condição promocional descritas no Aplicativo e serão visíveis ao **USUÁRIO** quando da finalização da contratação. A partir do segundo mês de faturamento o valor da mensalidade retorna aos valores informados na tabela acima, não sendo mais aplicável nenhum benefício sobre o valor da Oferta.

2.5.2 Os vouchers/cupons eventualmente disponíveis para a contratação do Plano **CLARO CONTROLE FLEX** não são cumulativos, e não pode ser utilizado mais de um em uma mesma ativação, devendo o **USUÁRIO** optar pelo benefício de acordo com sua elegibilidade.

### 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
Skeelo Light 2	R\$ 13,90	R\$ 8,80
Skeelo Light	R\$19,90	R\$ 12,00
Skeelo padrão	R\$ 29,90	R\$ 17,00



2.6 Os aplicativos digitais integrantes da oferta conjunta possuem validade igual ao do ciclo de faturamento do **USUÁRIO**. As condições de prestação dos serviços integrantes da Oferta Conjunta poderão ser distintas da contratação avulsa dos Aplicativos Digitais e essa distinção não importa em descumprimento da Oferta ou falha na prestação dos serviços.

**2.7 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.**

2.8 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 Aplicativos Digitais e/ou Conteúdos naquilo que couber. A navegação nestes Aplicativos é descontada normalmente da franquia de dados do **USUÁRIO**, salvo de se outra forma for expressamente previsto neste documento ou em regulamento promocional correspondente a contratação.

**2.8.1. As ofertas conjuntas poderão ser encerradas ou ter seus aplicativos e/ou conteúdos substituídos por outros, a qualquer tempo, sem que isso enseje qualquer direito ao USUÁRIO.**

2.9 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.

2.10 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.

### BÔNUS DE DADOS YOUTUBE E PACOTE DE DADOS REDES SOCIAIS

2.11 O **USUÁRIO** que ativar a oferta **CLARO CONTROLE FLEX MIX** terão, sem custo adicional<sup>13</sup>, um bônus de navegação exclusiva em determinados aplicativos, de acordo com a opção de franquia, na forma abaixo:

FRANQUIA ELEGÍVEL CLARO CONTROLE FLEX MIX	NOME DO PACOTE	APLICATIVOS PARA NAVEGAÇÃO PROMOCIONAL NO BÔNUS <sup>14</sup>	BÔNUS
8 GB	YOUTUBE	YOUTUBE E WAZE	2GB
15GB E 20 GB	YOUTUBE E REDES SOCIAIS	TIKTOK, INSTAGRAM, FACEBOOK, X (antigo Twitter), YOUTUBE E WAZE	5GB
30GB GAMER	YOUTUBE E REDES SOCIAIS	TIKTOK, INSTAGRAM, FACEBOOK, X (antigo Twitter), YOUTUBE, WAZE E FREE FIRE	5GB

<sup>13</sup> O Pacote de dados para navegação no YouTube e Waze possui um valor promocional de R\$ 20,00 (vinte reais) mensais e o de Redes Sociais um valor promocional de R\$ 5,00 (cinco reais) mensais. Em caso de encerramento da oferta, o **USUÁRIO** será cobrado pelo valor promocional especificado, ou valor vigente caso a oferta já tenha se encerrado, podendo optar pelo cancelamento do pacote.

<sup>14</sup> Os aplicativos poderão ser alterados ou excluídos, a qualquer tempo, pela **CLARO** sem que isso desconfigure o pacote promocional, não havendo qualquer garantia da manutenção da referida oferta. Eventuais alterações dos pacotes promocionais serão comunicadas com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, salvo em caso de encerramento da parceria com o aplicativo ou determinação legal ou judicial, hipótese em que este prazo de aviso prévio poderá ser inferior ou não ser aplicável.



**2.11.1 A navegação promocional no YOUTUBE e REDES SOCIAIS será possível apenas enquanto durar a franquia principal do Plano ou eventuais pacotes adicionais contratados. Em caso de finalização da franquia original do Plano, o acesso aos aplicativos desta Oferta também é interrompido.**

2.12 O acesso aos aplicativos dos **PACOTES PROMOCIONAIS** de acesso com franquia de dados exclusiva, deverá ser realizado através do aplicativo oficial 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 para Sites ou outras Plataformas será consumido normalmente da franquia de dados do **USUÁRIO**, ainda que decorrentes de acessos automáticos realizados por meio de configurações do aparelho do cliente.

**2.12.1 A OFERTA CORRESPONDE EXCLUSIVAMENTE À NAVEGAÇÃO NA INTERNET PARA ACESSO AOS APLICATIVOS, SENDO QUE QUALQUER AQUISIÇÃO/COMPRA OU ASSINATURA NECESSÁRIA PARA O ACESSO AOS MESMOS É DE EXCLUSIVO CUSTO DO USUÁRIO.**

**2.12.2 O download/upload e atualização dos aplicativos desta Oferta também são consumidos normalmente da franquia de dados do USUÁRIO, não estando contemplados na navegação promocional prevista no presente documento.**

2.13 A visualização ou download/upload de conteúdo ou links externos aos aplicativos desta Oferta, ainda que acessíveis através do Aplicativo oficial elegível a esta, será consumido da franquia de dados contratada pelo **USUÁRIO** e não de eventual bônus promocional. Se houver outros lançamentos do ou atualizações do Aplicativo, 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.

2.13.1 A funcionalidade de transmissão de conteúdo **AO VIVO/Live** do Aplicativo **INSTAGRAM** e **TIKTOK** não está incluída nesta Oferta portanto o acesso a esta gera o consumo de dados da franquia ou pacotes adicionais contratados.

2.14 A navegação nos aplicativos desta Oferta (Pacotes Youtube e Redes Sociais) possui restrições de uso, portanto, será considerado mau uso e uso indevido da Oferta, o desvio de utilização configurado pelo uso excessivo, fora do consumo médio padrão da base **CLARO**, o uso comercial, religioso, político ou não individual dos Aplicativos correspondentes.

2.14.1 Uma vez caracterizado o uso indevido e mau uso desta Oferta, o **USUÁRIO** poderá ser suspenso ou excluído definitivamente da Oferta e voltará a ter o consumo de dados e/ou cobrança do tráfego correspondente a navegação nos referidos Aplicativos.

2.15 Esta oferta poderá ser encerrada caso seja encerrado o acordo comercial com os detentores dos Aplicativos previstos no presente Regulamento, sem que isso enseje qualquer direito ao **USUÁRIO**, bem como o **USUÁRIO** fica ciente que haverá a retomada da cobrança ou do desconto na franquia originalmente contratada pelo uso do aplicativo, sem prévio aviso, nas hipóteses de: (i) problemas técnicos relacionados a referida rede social, seja no acesso ao aplicativo ou alterações sistêmicas e estruturais do mesmo, seja através de atualizações ou não; (ii) casos fortuitos ou de força maior ou independentes da vontade da operadora, incluindo mais não se limitando a problemas técnicos de incompatibilidade da promoção com novas versões do aplicativo, dentre outros motivos técnicos. Eventuais alterações ou suspensão programada da Oferta será comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência para os **USUÁRIOS** que já estiverem com esta ativa.

2.16 Os demais Planos não mencionados para esta oferta possuem consumo de internet, na forma do Plano, para estes aplicativos.

### OFERTA DE BÔNUS PARA CONTRATAÇÃO COM PRODUTOS RESIDENCIAIS

2.17 Adicionalmente a bonificação para navegação em determinados aplicativos acima, o **USUÁRIO** que estiver ativo em um Plano Claro Net Virtua ou Claro TV+, quando da contratação do Claro Controle Flex, terá ainda uma bonificação adicional, para uso na mesma forma da franquia original do Plano, em razão da contratação do produto residencial elegível, por **até 12 (doze) meses**, nos termos abaixo:

BONIFICAÇÃO USUÁRIO CLARO NET VIRTUA E CLARO TV+			
PLANO ELEGÍVEL <sup>15</sup>	BÔNUS DE NAVEGAÇÃO EXCLUSIVA EM APPS	BÔNUS RESIDENCIAL	TOTAL DE GB POR ATÉ 12 MESES
8GB	+2GB	NÃO SE APLICA	10GB
15GB	+5GB	+5GB	25GB
20GB	+5GB	+5GB	30GB
30GB	+5GB	+5GB	40GB

2.17.1 Após **12 (doze) meses** da concessão do bônus na forma acima, a **CLARO** poderá interromper a concessão deste bônus. Eventual prorrogação na concessão do bônus não poderá ser considerada novação e a **CLARO** manterá o direito de encerrar esta oferta, a qualquer tempo.

2.17.2 Na hipótese de serem cancelados os serviços Residenciais acima mencionados, que tornam o **USUÁRIO** elegível ao bônus acima, este não será mais concedido, voltando o **USUÁRIO** a ter apenas o bônus aplicável a Oferta **CLARO CONTROLE FLEX** se ainda vigente. A **CLARO** se reserva ainda o direito de, ocorrendo o referido cancelamento do Plano Residencial, de excluir de imediato o bônus eventualmente concedido no mês na linha móvel do **USUÁRIO**, se disponível.

### OFERTA FREE FIRE NA FRANQUIA DE 30GB

2.18 Em relação a Oferta Claro Controle Flex Mix de 30GB **FREE FIRE**, o **USUÁRIO** terá a extensão promocional do bônus de 5GB (redes sociais e vídeos) para navegação promocional na versão oficial do jogo Free Fire do provedor Garena Online Private Limited, sem consumo da franquia principal do Plano, após o consumo do bônus será utilizado a franquia principal;

2.18.1 A utilização do bônus de 5GB para navegação exclusiva em Apps, sem desconto da franquia principal, será compartilhada entre os aplicativos de redes sociais, vídeos e jogo Free Fire, conforme indicado na tabela do item 2.11 deste documento.

2.18.2 Ao término do bônus de navegação exclusiva em Apps e Free Fire, o **USUÁRIO** que fizer jus ao bônus Residencial de 5GB terá o consumo de dados por utilização do jogo Free Fire descontados desta franquia promocional, sendo que, somente após o término haverá o consumo da franquia principal.

2.18.3 O **USUÁRIO** reconhece e aceita que à **CLARO** compete exclusivamente a concessão da Oferta promocional referente a navegação promocional no aplicativo **FREE FIRE**, não havendo qualquer gestão e/ou responsabilidade da **CLARO** sobre o conteúdo do jogo e pacote promocional adquirido de forma conjunta, bem como em relação as expectativas, disponibilidade e/ou navegabilidade,

<sup>15</sup> O Plano Claro Controle Flex de 8GB não está elegível a bonificação de contratação conjunta com produto residencial.



classificação indicativa, acesso por terceiros, ações de terceiros que gerem qualquer prejuízo ao **USUÁRIO** ainda que esteja na utilização do bônus para acesso ao jogo, cancelamento da disponibilização do jogo, atualizações, incompatibilidade do equipamento do **USUÁRIO**, ou qualquer outra impossibilidade de utilização do bônus concedido.

2.18.4 A impossibilidade de utilização navegação promocional por qualquer motivo, em especial por ações e/ou omissões do provedor do jogo, do **USUÁRIO** e/ou de terceiros, bem como pelas situações acima descritas não importam em qualquer concessão de descontos no valor da Oferta e/ou restituição/compensação de valores, seja de que natureza for.

2.18.5 Caso a parceria com o provedor do jogo seja encerrada, a **CLARO** se reserva o direito de encerrar a disponibilização do benefício, sendo que não haverá alteração do valor cobrado pelo Plano, podendo o **USUÁRIO** optar por qualquer outra oferta disponível no portfólio da **CLARO** à época.

2.18.6 O **USUÁRIO** que ativar esta oferta declara ainda que teve conhecimento e está de acordo com os Termos e Condições de Uso do Jogo Free Fire.

2.19 A oferta de navegação exclusiva em determinados Aplicativos se refere exclusivamente aos serviços de telecomunicações prestado pela Operadora **CLARO**, correspondente a pacote de dados promocionais para acesso a internet e navegação nos Aplicativos informados acima e não importa em concessão de acesso, descontos em mensalidades ou qualquer benefício para a contratação ou uso aos Aplicativos ou quaisquer compras disponibilizadas dentro deste, o que são de responsabilidade do provedor dos Aplicativos.

### CHIP PROMOCIONAL CLARO CONTROLE FLEX

2.20 O **CHIP PROMOCIONAL CLARO CONTROLE FLEX** é um Simcard promocional pré ativado na oferta **CLARO CONTROLE FLEX 8GB**.

2.20.1 O valor do **CHIP PROMOCIONAL** é de R\$ 35,00 e inclui o 01 (um) Simcard + o valor da habilitação na Oferta **CLARO CONTROLE FLEX 8GB**. Assim, o **USUÁRIO** passará a ser cobrado da mensalidade do Plano na Oferta, no meio de pagamento cadastrado, apenas a partir do 2º mês de ativação da Oferta.

2.20.2 Ao adquirir o **CHIP PROMOCIONAL** do **CLARO CONTROLE FLEX**, o **USUÁRIO** deverá se cadastrar nas formas abaixo descritas e estará automaticamente ativado no Plano **CLARO CONTROLE FLEX 8GB** e passará a ser cobrado mensalmente nos valores da Oferta Claro Controle Flex Mix correspondente, na forma prevista no presente documento, a partir do 2º mês, enquanto permanecer ativa a Oferta.

2.20.2.1 Promocionalmente, o valor pago pelo **CHIP PROMOCIONAL** possibilitará o uso das franquias inclusas no Plano **CLARO CONTROLE FLEX 8GB** no primeiro mês, sem nenhuma cobrança adicional, mas tão somente o valor da habilitação que já está incluso no valor do chip promocional. A Ativação da oferta sem a compra do **CHIP PROMOCIONAL** não isenta o **USUÁRIO** do pagamento da habilitação, equivalente a primeira mensalidade da Oferta.

2.20.2.2 O **CHIP PROMOCIONAL CLARO CONTROLE FLEX** poderá ser utilizado para contratação de outros Planos vigentes da Claro ou outras ofertas do **CLARO CONTROLE FLEX** que possuem características próprias e não se vinculam ao presente documento, entretanto, se o fizer perderá os benefícios da presente Oferta sendo cobrado do valor correspondente ao Plano e/ou Oferta a que se vincular.



2.21 O **USUÁRIO** poderá proceder com a ativação do **CHIP PROMOCIONAL** na modalidade PRÉ-PAGO, entrando em contato através dos canais de atendimento disponibilizados pela CLARO (\*552# ou Site [www.clarocadastro.com.br](http://www.clarocadastro.com.br)) e, posteriormente, efetuar a migração para o “**CLARO FLEX CONTROLE**” através do “**APP CLARO FLEX**” com a leitura do QR CODE que estará disponível na embalagem do **CHIP PROMOCIONAL**. Outros tipos de Simcard (CHIP) comercializados pela **CLARO** não permitem a ativação nesta oferta, mas tão somente o CHIP identificado com esta Oferta.

2.21.1 O procedimento de ativação da Oferta e cadastramento são os mesmos para os **USUÁRIOS** que ativarem a oferta através da migração de uma linha pré-paga, na forma já disposta acima no item 1. e seguintes.

2.22 O **USUÁRIO** poderá, ainda, ativar o Plano Claro Controle Flex diretamente com o Chip Flex. Nesta modalidade de ativação, o **USUÁRIO** deve inserir o Chip Flex adquirido em seu dispositivo celular, realizar o download do “**APP CLARO FLEX**” e informar neste os dados solicitados. O número da linha Flex será encaminhada via SMS após a instalação do Aplicativo.

2.22.1 Após o recebimento do número da linha Flex, o **USUÁRIO** deverá informa-la no aplicativo, através do campo “SEJA FLEX”, fornecer seus dados pessoais, como o endereço de e.mail válido que será o login de acesso ao Aplicativo, devendo ainda cadastrar a senha de acesso, conforme a seguir, cuja guarda será de sua exclusiva responsabilidade. Com a conclusão do procedimento de ativação do Plano, o primeiro acesso do **USUÁRIO** ao “**APP CLARO FLEX**” deverá ser realizado com a inserção do seu e.mail (login) ou CPF cadastrado. Por fim, será solicitado uma nova validação através do código Token e a criação de uma senha pessoal e intransferível a ser utilizada no acesso ao Aplicativo.

2.23 Ao concluir a ativação do **CHIP PROMOCIONAL CLARO CONTROLE FLEX**, o **USUÁRIO** deverá escolher uma das formas de pagamento disponíveis no **CLARO FLEX** para que, a partir do 2º mês da contratação, haja a cobrança do valor do Plano.

2.24 O **USUÁRIO** poderá ativar até 1 (uma) Oferta do **CHIP PROMOCIONAL** por linha cadastrada no CPF ou e.mail, ou seja, para cada linha será permitido o uso de apenas um QR Code para ativação da Oferta. Linhas já beneficiadas, ainda que ativando um novo **CHIP PROMOCIONAL**, não terão direito a usufruir da Oferta descrita neste item e serão cobrados normalmente dos valores previstos para a Oferta sem aquisição de **CHIP PROMOCIONAL**.

#### OFERTA WHATSAPP

2.25 O **USUÁRIO** que ativar um dos **PLANOS CLARO CONTROLE FLEX**, na Oferta vigente com Aplicativos Digitais, terá, promocionalmente, a navegação no aplicativo **WHATSAPP** sem desconto na franquia ou pacote de dados, enquanto a franquia principal do plano ou pacotes adicionais contratados durarem.

2.25.1 Caso a franquia principal do plano se encerre, a navegação promocional no Whatsapp também será interrompida até que sejam contratados pacotes adicionais ou até o início do próximo ciclo de faturamento, quando é concedida a franquia do plano novamente.

2.25.2 A franquia ou pacote de dados contratado para acesso a internet será consumido normalmente através de outros acessos não contemplados na presente oferta, incluindo a realização de download/upload ou atualizações do aplicativo desta oferta.

2.25.3 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.

2.25.4 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, 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.

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

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

2.25.5.1 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.

2.25.5.2 A oferta Whatsapp poderá ser encerrada caso seja encerrado o acordo comercial com os detentores dos serviços previstos no presente Regulamento, sem que isso enseje qualquer direito ao **USUÁRIO**, bem como o **USUÁRIO** fica ciente que haverá a retomada da cobrança ou do desconto na franquia originalmente contratada pelo uso do serviço, sem prévio aviso, nas hipóteses de: (i) problemas técnicos relacionados a referida rede social, seja no acesso ao aplicativo ou alterações sistêmicas e estruturais do mesmo, seja através de atualizações ou não; (ii) casos fortuitos ou de força maior ou independentes da vontade da operadora, incluindo mas não se limitando a problemas técnicos de incompatibilidade da promoção com novas versões do aplicativo, dentre outros motivos técnicos.

#### OFERTA NAVEGAÇÃO SEM DESCONTO NA FRANQUIA DE DADOS NO APLICATIVO CLARO MÚSICA

2.26 O **USUÁRIO** ativo em uma das ofertas **CLARO CONTROLE FLEX** de 15GB, 20GB ou 30GB terão ainda, promocionalmente, a navegação do Aplicativo Claro Música sem descontar da franquia de dados do Plano.

2.26.1 O Aplicativo Claro Música não integra a oferta Claro Mix e o valor para acesso aos conteúdos do Claro Música é devida normalmente em caso de contratação pelo **USUÁRIO**, nos valores dispostos nos Termos e Condições de Uso do Aplicativo, que na data de lançamento desta oferta corresponde:

CONTEÚDO	VALOR PROMOCIONAL MENSAL	VALOR PROMOCIONAL SEMANAL
Claro Música	R\$12,90	R\$4,99

2.26.2 É de livre opção do **USUÁRIO** contratar a assinatura do Claro Música, na forma e valores acima dispostos para usufruir do benefício de navegação sem desconto na franquia de dados do Plano, e caso o **USUÁRIO** não faça uso deste benefício, não terá nenhum desconto dos valores originais da contratação do Plano, por se tratar de benefício.

2.26.2.1 Promocionalmente, a **CLARO** concederá aos **USUÁRIOS** contratantes do Plano Controle Flex na oferta vigente a partir da vigência do presente documento, que realizarem pela primeira vez o cadastro no Aplicativo **CLARO MÚSICA**, o acesso sem custo de assinatura, pelo período de 01 (um) mês, no Plano Ilimitado Mensal

2.26.2.2 Após o primeiro mês, a tarifação do serviço **CLARO MÚSICA**, no Plano Ilimitado Mensal, ocorrerá de forma automática de acordo com o valor promocional vigente para o Plano Ilimitado Mensal do serviço.

2.26.2.3 O **USUÁRIO** poderá cancelar a assinatura do serviço **CLARO MÚSICA** a qualquer momento, caso o cancelamento seja realizado dentro do período inicial de 1 (um) mês de acesso gratuito, não haverá cobrança ao **USUÁRIO**.

2.26.2.4 A **CLARO** poderá encerrar, a qualquer momento, a concessão desta oferta de gratuidade da assinatura do Plano Mensal Ilimitado do **CLARO MÚSICA**, sem que isso constitua qualquer direito aos **USUÁRIOS** que venham efetuar posteriormente a contratação do Plano.

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

2.27 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.

2.28 O **USUÁRIO** deverá permanecer no Plano elegível durante o período de fruição das Ofertas, caso o **USUÁRIO** solicite qualquer alteração ou migração de Plano de Serviço, perderá os benefícios decorrentes da Oferta contratada e estará sujeito ao pagamento dos respectivos serviços considerando a data da alteração.

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

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

2.31 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.

2.32 O Plano **CLARO CONTROLE FLEX** permite até 01 (uma) linha titular por CPF para o **USUÁRIO** elegível.

2.33 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**.



2.34 As ofertas promocionais atreladas a serviços de parceiros comerciais, especialmente, mas não se limitando as parcerias relacionadas a navegação sem desconto da franquia de dados ou com uso de bônus de dados, poderão ser encerradas, a qualquer tempo, em caso de encerramento da parceria comercial correspondente, podendo ou não ser substituídos por outros serviços ou benefícios promocionais similares, à critério da **CLARO**, sem que isso implique em qualquer falha ou alteração na prestação dos serviços de telecomunicações contratado, ou alteração de valores, uma vez que se tratam de benefícios. A manutenção dos benefícios, ainda que encerrada a parceria comercial correspondente, se permitida contratualmente junto ao parceiro comercial, não importará em novação, podendo a **CLARO** interromper a concessão do benefício, a qualquer tempo, respeitadas as comunicações prévias previstas na regulamentação.

**2.35 O USUÁRIO ESTÁ CIENTE QUE ALGUNS APARELHOS, EQUIPAMENTOS OU APLICATIVOS PODEM CONTER FUNCIONALIDADES DE PRIVACIDADE DE NAVEGAÇÃO NA INTERNET E QUE A OPÇÃO PELO USO DESTA FUNCIONALIDADE PODERÁ AFETAR AS OFERTAS DE NAVEGAÇÃO PROMOCIONAL SEM DESCONTO NA FRANQUIA DE DADOS OU COM DESCONTO EM FRANQUIA ESPECÍFICA DE DADOS COMO O EXTRAPLAY, PACOTES DE MOBILIDADE E/OU REDES SOCIAIS, DENTRE OUTRAS OFERTAS QUE POSSAM VIR A SER LANÇADAS RELACIONADAS A CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS DE NAVEGAÇÃO NA INTERNET.**

**2.36 DIANTE DO DISPOSTO ACIMA, O USUÁRIO ESTÁ CIENTE E DE ACORDO QUE AO ATIVAR A FUNCIONALIDADE DE PRIVACIDADE DE NAVEGAÇÃO NA INTERNET DESTES APARELHOS, EQUIPAMENTOS E/OU APLICATIVOS, O CONSUMO DA INTERNET AINDA QUE PARA USO DOS APLICATIVOS BENEFICIADOS PELAS OFERTAS CONSTANTES DO PRESENTE DOCUMENTO, PODERÃO SER CONSUMIDOS DA FRANQUIA DE DADOS PRINCIPAL DO PLANO E PODERÁ AFETAR O DESEMPENHO E USO DE ALGUNS APLICATIVOS POR INCOMPATIBILIDADE SISTÊMICA, ALÉM DA POSSIBILIDADE DE COBRANÇA DE EXCEDENTE, SE HOVER PREVISÃO PARA O PLANO DE SERVIÇO.**

**2.37 OUTROSSIM, O USUÁRIO CONCORDA QUE A CLARO NÃO POSSUI QUALQUER RESPONSABILIDADE QUANTO A INCOMPATIBILIDADE DE SUAS OFERTAS COM FUNCIONALIDADES DE APARELHOS, EQUIPAMENTOS E APLICATIVOS DE TERCEIROS, DE FORMA QUE NÃO SERÁ DEVIDO NENHUM TIPO DE RESSARCIMENTO OU COMPENSAÇÃO POR AÇÃO OU DECISÃO DO PRÓPRIO USUÁRIO EM UTILIZAR-SE DESTES.**

2.38 Eventuais Promoções ou Ofertas realizadas, através de qualquer canal de vendas da **CLARO** ou Parceiros Comerciais, incluindo mas não se limitando a televendas, agentes autorizados, site, bem como quaisquer canais presenciais ou remotos, com valores diversos do previsto no presente documento possuem validade máxima de 12 (doze) meses, caso não seja explicitado expressamente período de validade inferior. Ou seja, após o prazo de validade de uma oferta, que não será superior a 12 (doze) meses, a **CLARO** poderá encerrar a mesma a qualquer momento.

2.39 Ofertas com prazo de validade pré-definido e acordado junto ao **USUÁRIO** poderão ter o seu valor alterado automaticamente findo este prazo para o valor originário da contratação realizada sem eventuais descontos temporariamente concedidos.

2.40 Em caso de ofertas, sem informação do prazo de validade, a partir de findo o prazo máximo de 12 (doze) meses, a **CLARO** poderá efetivar o encerramento da mesma o que será objeto de comunicação ao **USUÁRIO** através dos meios de contato digitais ou telefônicos disponíveis, incluindo mas não se limitando a SMS, e.mail, fatura, notificações na TV, contato telefônico ou qualquer outro meio de contato com o mesmo.

2.41 O **USUÁRIO** declara estar ciente e concorda que, em hipótese alguma, a **CLARO** oferta serviços sem cobrança de valores de contraprestação, salvo se expressos nos documentos oficiais de Sumário e Termos e Condições de Uso do Plano de Serviço ou Regulamentos Promocionais apresentados junto a Anatel e

disponíveis no endereço [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), de forma que, em ocorrendo qualquer contratação indevida e em desacordo com os valores expressos pela Operadora em seus documentos oficiais, a CLARO poderá retomar de imediato as cobranças devidas nos termos divulgados e registrados junto a Agência Reguladora.

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

3.1 O Plano **CLARO CONTROLE FLEX (PAS 800)** estará disponível para contratação a partir de **12 DE MARÇO DE 2024**, e as condições promocionais nos termos do presente documento são válidas para contratações a partir de **15 DE ABRIL DE 2024**, podendo ser encerrada ou alterada, a qualquer tempo, para novos **USUÁRIOS**, mediante apresentação das novas condições na Anatel com 02 (dois) dias úteis 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 para novas contratações 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. As disposições do presente documento poderão ser aplicadas a clientes da Base no caso de ter sido realizada a comunicação devida nos termos do item anterior.

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.

3.4 Os valores correspondentes aos aplicativos digitais e conteúdos poderão sofrer reajustes, de acordo com as políticas e regras dos provedores dos aplicativos e poderão incidir sobre os valores promocionais aplicados pela Operadora nas ofertas conjuntas e combinadas descritas no presente documento, ainda que em datas distintas dos reajustes efetivados pela Claro em relação ao valor dos serviços de telecomunicações.

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

4.1 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.

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

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

4.4 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.

4.4.1 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.

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

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

5.1 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 adquirir pacotes adicionais a serem cobrados como excedente no meio de pagamento eventualmente disponível.

5.1.1 Caso a **CLARO** permita a renovação do Plano e, conseqüentemente, das franquias contratadas antes do vencimento do ciclo anterior, não restará configurada a novação e, tampouco, a concessão de qualquer garantia ao **USUÁRIO** quanto à realização desta antecipação de renovação do Plano em nova oportunidade. A data de débito do Plano através do método de pagamento escolhido será alterada para esta nova data antecipada.

## 6. VELOCIDADES MÍNIMA E MÉDIA DE CONEXÃO

6.1 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, 5G, 4G, 3G ou 2G e respectiva cobertura, bem como do aparelho utilizado pelo Cliente para o respectivo acesso.

6.1.1 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 externos e alheios a vontade da Operadora.

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

TECNOLOGIA	VELOCIDADE MÁXIMA DE DOWNLOAD/UPLOAD	VELOCIDADE MÉDIA DE DOWNLOAD	VELOCIDADE MÍNIMA
5G	Até 10Mbps/1Mbps	5 Mbps	256kbps
4GMax	Até 5Mbps/512 Kbps	3Mbps	128 Kbps
3GMax	Até 1Mbps/128 Kbps	650 Kbps	128 Kbps
2G	Até 60 Kbps/ 16 Kbps	12 Kbps	8 Kbps



6.2.1 A velocidade 5G será acessível aos **USUÁRIOS** na modalidade DSS/NSA e SA, entretanto para acesso à tecnologia 5G SA, o **USUÁRIO** deverá efetivar contratação de Plano específico para acesso a esta tecnologia, não estando disponível na opção de contratação no Claro Controle Flex.

6.2.2 Para acessar a rede 5G, o **USUÁRIO** deverá dispor de equipamento (aparelho e chip) compatível e será o único responsável pelas configurações necessárias para acesso a esta rede.

6.2.3 As características de acesso das redes 5G DSS/NSA e SA são distintas e o **USUÁRIO** declara estar ciente destas características quando da opção pela contratação de uma ou outra tecnologia.

6.2.4 A cobertura 5G ainda é limitada pois está em implantação, de forma que o **USUÁRIO** está ciente que o acesso a esta é reduzido na data de lançamento desta oferta

6.3 O **USUÁRIO** está ciente que pode haver oscilações de sinal decorrentes de condições climáticas, estruturas urbanas, distanciamento da Estação Rádio Base, números de usuários com acesso simultâneo, áreas de sombra, dentre outros, e estas variações de sinal não constituem falha na prestação dos serviços.

6.4 O **USUÁRIO** está ciente que o consumo de dados pode variar de acordo com a tecnologia acessada e a referida variação de consumo não configura nenhuma violação aos termos do presente documento. Caso o **USUÁRIO** não queira acessar determinada rede, deverá efetuar a configuração manual do aparelho (equipamento) utilizado, se disponível, não deixando ativa a configuração de acesso automático às redes disponíveis. A **CLARO** não possui nenhuma responsabilidade decorrente da configuração errônea do equipamento para acesso à rede de dados móveis e tecnologias disponíveis.

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

---

7.1 O uso da linha móvel estará disponível em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da habilitação/ativação desta, após a conclusão do cadastro e contratação no Aplicativo Claro Flex, após os procedimento de ativação do Chip em caso de linha nova.

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

---

8.1 Os Planos **CLARO CONTROLE FLEX** previstos no presente documento possuem permanência mínima de 12 (doze) meses quando da adesão a quaisquer ofertas promocionais em vigor para o Plano, contudo, promocionalmente, a **CLARO** não estará aplicando este prazo e nem cobrando multa contratual por descumprimento deste período, para as contratações realizadas durante a vigência deste documento.

8.2 Caso a **CLARO** retome a aplicação do prazo de permanência mínima, o **USUÁRIO** que não quiser aderir a mesma será cobrado pelos valores constante do item 1.

8.3 A multa de permanência mínima quando aplicável em razão das ofertas do item 2. do Plano acima, é de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) no caso de não cumprimento do prazo de permanência mínima, e, ainda, poderá ser aplicada multa variável, de acordo com os valores de desconto aplicáveis sobre a compra de equipamentos e aparelhos para uso dos serviços ou outras penalidades de ofertas constantes de outros documentos e que possam ser cumulativas com este.

## 9. ELEGIBILIDADE

---



9.1 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, em todo o território nacional.

9.1.1 O Plano **CLARO CONTROLE FLEX** não está disponível para uso por parte de **USUÁRIOS** pessoa jurídica, em razão das peculiaridades de contratação que envolvem um CNPJ, tais como identificação do administrador responsável ou procurador legal.

9.2 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.

9.2.1 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 outros Planos Controle, que serão informados ao cliente no momento da solicitação de ativação.

9.2.2 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.

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**.

## 10. FORMAS DE CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO

---

10.1 A contratação dos Planos Controle Flex estarão disponíveis, exclusivamente, através do **APP CLARO FLEX** ou pela aquisição do **SIM CARD PROMOCIONAL** nas Lojas Próprias e Agentes Autorizados **CLARO**, também com ativação pelo Aplicativo, sendo necessária a assinatura digital e/ou aceite eletrônico do contrato e condições correspondente com as opções do cliente ao prosseguir com o uso do App.

## 11. DISPOSIÇÕES GERAIS

---

11.1 Os serviços do Plano e dos Pacotes somente poderão ser utilizados tal qual disposto se utilizada a Rede da Claro Brasil (O cliente deverá consultar o visor do seu aparelho para saber qual rede está sendo utilizada). Este Plano não permite o acesso/uso em roaming internacional.

11.2 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.

11.3 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.

11.4 A **CLARO** não se responsabiliza pelos downloads, custos, transações e contratações realizadas pelo **USUÁRIO** através do uso da franquia para acesso internet integrante do presente termo, bem como não se responsabiliza pelo acesso não autorizado a dados, senhas e informações constantes do aparelho e aplicativos baixados pelo **USUÁRIO** e quaisquer atos praticados pelo **USUÁRIO** no acesso à internet, nem por motivos de força maior ou caso fortuito, uma vez que o provimento do acesso à internet não inclui nenhuma garantia relacionada a infecção por vírus ou malwares. Também não há nenhuma responsabilidade da **CLARO** quanto a compatibilidade dos equipamentos utilizados pelo **USUÁRIO** no download e acesso a aplicativos, ainda que o equipamento tenha sido adquirido junto a **CLARO**.



11.5 O **USUÁRIO**, ao aderir aos serviços da **CLARO**, declara estar ciente ainda e de acordo com a política de privacidade da **CLARO**, disponível para consulta no Site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br).

