

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



O presente Sumário é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços da **CLARO** e tem a finalidade de registrar as características e Promoções vigentes do “**PLANO CLARO CONTROLE CONECTADO**” da **CLARO**, em atendimento ao Art. 50 da Resolução nº 632/2014 da Anatel, e regular as relações entre a **CLARO S.A.**, empresa autorizatória do Serviço Móvel Pessoal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 40.432.544/0001-47, com sede na Cidade de São Paulo - SP, na Rua Henri Dunant, 780, doravante denominada somente **CLARO** e o **USUÁRIO** que adquirir um destes Planos e aderir a uma das Ofertas vigentes, doravante denominado simplesmente **USUÁRIO**. O **USUÁRIO** está ciente e concorda que ao prosseguir com a contratação estará concordando com todas as disposições constantes deste, declarando ter lido e compreendido o mesmo em todos os seus termos e se obrigando a cumprir todas as disposições.

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

1.1 O Plano **CLARO CONTROLE CONECTADO** é um Plano Pós-Pago Alternativo de Serviço, 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. As opções disponíveis para contratação são:

Item do Plano	Valores Vigentes (Anatel) ¹				
	Controle Conectado 3GB	Controle Conectado 4GB	Controle Conectado 6GB	Controle Conectado 8GB	Controle Conectado 10GB
Habilitação	R\$ 154,00	R\$ 205,00	R\$ 307,00	R\$ 410,00	R\$ 512,00
Assinatura Mensal	R\$ 154,00	R\$ 205,00	R\$ 307,00	R\$ 410,00	R\$ 512,00
Mensalidade/Franquia	R\$ 154,00	R\$ 205,00	R\$ 307,00	R\$ 410,00	R\$ 512,00

1.1.1 O valor da Habilitação é cobrado uma única vez quando da ativação da linha móvel no referido Plano e o valor da Assinatura Mensal é cobrado mensalmente, juntamente com os valores referentes a mensalidade da franquia de opção do **USUÁRIO**, pacotes adicionais, serviços de valor adicionado, dentre outros serviços utilizados e não inclusos na opção de franquia contratada e que possam ser contratados à parte e cobrados como excedente a esta.

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

Franquia	Controle CONECTADO 3GB	Controle CONECTADO 4GB	Controle CONECTADO 6GB	Controle CONECTADO 8GB	Controle CONECTADO 10GB
Internet	3GB	4GB	6GB	8GB	10GB
Ligações Locais e Longa Distância Nacional com uso do CSP 21 para Claro Brasil ²	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

¹ Valores Vigentes sem tributos, conforme apresentado à Anatel.

² Ligações para Claro Brasil incluem ligações para Claro Móvel, Claro Fixo, Claro Fone e Net Fone.

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



Ligações Locais e Longa Distância Nacional com uso do CSP 21 p/ Operadoras Fixas e Móveis no Brasil	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Pacote SMS válido para envio para outro CLARO MÓVEL no Brasil	1.000 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*) é 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 o **USUÁRIO** deverá inserir créditos pré-pagos, cuja validade acompanhará o valor da recarga efetivada.

1.2.2.1 A **CLARO** poderá disponibilizar pacotes de voz para ligações não inclusas nas franquias do Plano para contratação pelo **USUÁRIO**. Estes pacotes estarão disponíveis apenas para a contratação do Controle Tradicional e serão cobrados como excedentes na fatura. Caso excepcionalmente, estes pacotes sejam disponibilizados para a versão promocional do Plano (Controle Fácil) o valor deste será descontado de eventuais créditos pré-pagos inseridos pelo **USUÁRIO**.

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 ilimitado e SMS não são válidas para uso comercial, publicitário, político ou religioso, o uso excessivo que descaracterize o uso individual ou com uso de equipamentos eletrônicos de disparo de mensagens/ligações de voz. O uso destas franquias deve ser exclusivamente pessoal para comunicação entre particulares, sob pena de serem considerados como mau uso ou fraude, podendo gerar a suspensão/cancelamento temporário ou definitivo dos serviços ou tarifação unitária (por minuto/por SMS), à critério exclusivo da CLARO.

1.2.5 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 roaming³); (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

³ Ligações em roaming fora ou dentro da rede Claro Brasil podem gerar cobrança de adicional de deslocamento.

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



outros, sendo estas ligações excedentes cobradas por minuto conforme valores vigentes, mediante a inserção de recarga.

1.2.6 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 são:

Serviço	Valor Vigente ⁴
Acesso a Caixa Postal	R\$2,00 por minuto
Adicional de Chamada	R\$ 2,00 por evento
Pacote com 1.000 SMS para outro CLARO MÓVEL no Brasil	R\$ 30,00
SMS Avulso para qualquer Operadora Nacional	R\$ 0,90 por SMS
VC-IR (Móvel-Móvel Intra Rede Local) ⁵	R\$ 2,00 por minuto
VC-1 (Móvel – Móvel Local)	R\$ 2,00 por minuto
VC-1 (Móvel –Fixo Local) ⁶	R\$ 2,00 por minuto
VC (Móvel-Móvel), VC-1R (Móvel-Fixo) e VC-R (Móvel-Móvel) em roaming ⁷	R\$ 2,00 por minuto
VC-VST-R (2ª Chamada em Roaming)	R\$ 2,00 por minuto
Pacote Mensal de Internet com 300MB	R\$ 30,00 o pacote
Pacote Mensal de Internet com 500MB	R\$ 60,00 o pacote
Pacote Mensal de Internet com 1GB	R\$ 105,00 o pacote

1.4 Após o consumo integral da franquia de internet do Plano, o **USUÁRIO** que tiver saldo em créditos pré-pagos ativos, válidos e decorrentes de recarga e continuar a navegar na internet, será cobrado, uma única vez, no valor de R\$ 1,39, e receberá excepcionalmente um pacote promocional de 100MB com validade até as 23:59:59h do dia da contratação. Após o encerramento deste pacote, o serviço é bloqueado até que o **USUÁRIO** adquira um dos pacotes mensais de internet disponíveis, de acordo com a franquia do Plano contratado.

1.4.1 O pacote mensal de internet com 300MB, 500MB e/ou 1GB está disponível para a contratação em qualquer das opções de franquia do Claro Controle Conectado.

⁴ Valores sem Tributos

⁵ VC- IR Ligações Locais originadas na área de registro do USUÁRIO para outro Claro Móvel, Claro Fixo e Net Fone.

⁶ 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>.

⁷ As chamadas locais VC1 realizadas em roaming 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.



1.4.2 Os Pacotes Mensais de Internet disponíveis para cada franquia do Plano são válidos até o final do ciclo de faturamento em que for inserido e cobrados como excedente ao valor da Franquia, no caso do Controle Tradicional (com Fatura) ou mediante recarga no caso do Controle Cartão (Promocional).

1.4.3 O Pacote Diário de Internet disponibilizado excepcionalmente logo após o encerramento da franquia de internet do Plano não está disponível para novas aquisições, mas tão somente em caráter excepcional, uma única vez quando do encerramento da franquia do **USUÁRIO**.

1.4.4 Os Pacotes Mensais de Internet não são recorrentes e são limitados a 01 (uma)⁸ contratação por dia e até 05 (cinco) contratações por ciclo de faturamento no caso do Controle com fatura (Tradicional). 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 limita acima mencionado.

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 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.

⁸ 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.



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 VALORES⁹

2.1 O **USUÁRIO** que ativar uma das ofertas vigentes pagará pela habilitação os valores abaixo, na primeira fatura emitida, em substituição ao valor da mensalidade/franquia. A oferta vigente neste regulamento é a oferta Claro Controle Mix Conectado.

⁹ Estas promoções são válidas para novos clientes. Clientes da Base também poderão aderir a esta promoção, entretanto, deverão quitar eventuais valores devidos da oferta anterior, em especial os valores decorrentes da permanência mínima, realizando upgrade para nova oferta, o que resulta em novo período de permanência mínima nos termos do presente documento. A ativação desta oferta para clientes da base não é automática e deve ser solicitada pelo **USUÁRIO** cumprido o disposto no presente item e demais disposições correspondentes a oferta em que se encontra e a nova oferta.

**SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”**



Item do Plano	Valores Promocionais				
	Controle Conectado 3GB	Controle Conectado 4GB	Controle Conectado 6GB	Controle Conectado 8GB	Controle Conectado 10GB
Habilitação	R\$ 39,89	R\$ 59,89	R\$ 54,89	R\$ 59,89	R\$ 79,89

2.1.1 Promocionalmente, os **USUÁRIOS** que aderirem a promoção Claro Controle Conectado disposta no presente documento na opção Claro Controle Mais poderão realizar ligações ilimitadas longa distância nacional com o uso do CSP 21 para outras Operadoras Móveis do Brasil.

2.1.2 Promocionalmente, ainda, as ligações da franquia dos Planos Controle 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, conforme Termos e Condições de Uso deste serviço.

2.2 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.

2.3 Aderindo a uma das promoções vigentes as tarifas após o consumo da franquia serão aplicadas na forma abaixo:

Serviço	Valor Promocional
SMS para qualquer Operadora Nacional	Ilimitado ¹⁰
VC-IR (Móvel-Móvel Intra Rede Local)	Ilimitado ¹¹
VC-1 (Móvel – Móvel Local)	R\$1,09 por minuto
VC-1 (Móvel –Fixo Local)	R\$ 1,09 por minuto
VC (Móvel-Móvel), VC-1R (Móvel-Fixo) e VC-R (Móvel-Móvel) em roaming	R\$1,09 por minuto
VC-VST-R (2ª Chamada em Roaming)	R\$ 1,09 por minuto
Pacote Mensal de Internet com 300MB	R\$11,99 o pacote
Pacote Mensal de Internet com 500MB	R\$19,99 o pacote
Pacote Mensal de Internet com 1GB	R\$29,99 o pacote

2.3.1 Promocionalmente ainda, os **USUÁRIOS** que realizarem a contratação de um dos pacotes avulsos mensais de Internet elegíveis abaixo através dos Canais Digitais, quais sejam, SMS, URA, USSD, Minha Claro (Aplicativo e Site Web), receberão um bônus a cada contratação, com a quantidade de MB/GB abaixo especificada, válida pelo mesmo período do pacote adquirido, conforme segue:

¹⁰ Restrições decorrentes de mau uso são aplicáveis, nos termos do presente documento e se detectado mau uso a tarifação do excedente será pelo valor vigente e não valor promocional.

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

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



Pacote Avulso Elegível ao Bônus de Aquisição Canais Digitais	Bônus Canais Digitais	Total da Franquia disponibilizada
Pacote Mensal de Internet com 300MB	+200MB	500MB
Pacote Mensal de Internet com 500MB	+500MB	1GB
Pacote Mensal de Internet com 1GB	+1GB	2GB

2.3.1.1 O bônus concedido na forma acima poderá ser utilizado na mesma forma da franquia do pacote de internet avulso contratado. Outros pacotes não mencionados não possuem nenhum tipo de bonificação e serão disponibilizados conforme suas características originais.

2.3.1.2 Nesta promoção dos canais digitais, os valores dos pacotes mensais de internet permanecem os mesmos divulgados acima, não havendo qualquer alteração em relação a qualquer canal de contratação.

2.3.1.3 Esta oferta dos Canais Digitais só está disponível para os clientes contratantes da oferta Claro Mix disposta no presente documento, ou seja, com contratação desta oferta a partir da data de vigência do presente documento. Os **USUÁRIOS** ainda que ativos no mesmo Plano Claro Controle Plus, mas em vigência de ofertas anteriores, não terão direito ao bônus dos canais digitais.

2.3.1.4 Caso os **USUÁRIOS** da base queiram efetivar a migração de oferta deverão quitar os valores da oferta anterior, em especial, os valores decorrentes da multa de permanência mínima, para realizar a adesão à nova oferta e novo período de permanência mínima.

CLARO CONTROLE FÁCIL

2.4 A Claro disponibiliza a contratação do Plano Claro Controle Conectado 8GB e 10GB em sua forma promocional denominada **“CLARO CONTROLE FÁCIL”**, com a mesma franquia e tarifas promocionais do Plano Tradicional (com fatura) apresentado à Anatel, bem como com acesso aos aplicativos digitais da Oferta Claro Mix Controle Conectado (itens 2.9 a 2.14) e ofertas *Whatsapp* e Mobilidade e Redes Sociais (Itens 2.18 a 2.24), tendo como forma de pagamento em cartão de crédito¹² ou boleto bancário¹³. Os Planos Claro Controle Mais e as outras franquias dos Planos Claro Controle Plus não poderão ser contratados nesta oferta, bem como não estão disponíveis as demais ofertas promocionais dispostas no presente documento e não mencionadas expressamente acima, tais como a oferta Claro Mix Controle + Conectado (com Apps Netflix, Globoplay, conmebol, gaming, etc.).

2.4.1 Na modalidade de contratação Claro Controle Flex, poderão ser disponibilizadas para contratação outras franquias do Plano Claro Controle Conectado na modalidade Claro Controle Fácil.

¹² As bandeiras disponíveis para contratação deverão ser consultadas no momento desta, podendo haver alterações e restrições em relação a algumas bandeiras.

¹³ A opção de pagamento boleto bancário está em fase de testes e, portanto, poderá não estar disponível para todas as localidades. O **USUÁRIO** deverá consultar previamente a inserção dos créditos se a modalidade de pagamento está disponível em sua região. O boleto será gerado pela empresa parceira M4U Produtos e Serviços S.A., CNPJ nº 09.614.276/0001-34.

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



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

2.5 O Plano Controle (**TRADICIONAL**) apresentado à Anatel é cobrado do **USUÁRIO** através de fatura com o valor da mensalidade e eventuais pacotes adicionais contratados na forma de excedente, nas datas disponíveis conforme contrato firmado com a Operadora e o Plano Promocional **CONTROLE FÁCIL** é cobrado exclusivamente via cartão de crédito indicado pelo **USUÁRIO** ou boleto bancário conforme opção do **USUÁRIO**, não havendo outras modalidades de pagamento disponíveis para esta oferta.

2.5.1 No caso da opção pela forma de pagamento através de Cartão de Crédito, a primeira franquia para início da utilização da modalidade promocional **CLARO CONTROLE FÁCIL** é inserida na linha indicada somente após a liberação pela instituição bancária/financeira emissora do cartão de crédito utilizado para contratação e pagamento da habilitação.

2.5.2 No caso da opção pela forma de pagamento boleto bancário, a contratação se dará com o pagamento do valor da habilitação em dinheiro ou através de aquisição de recarga pré-pago, anteriormente a opção do Plano Controle Fácil correspondente, sendo o valor da habilitação debitado deste saldo de créditos pré-pagos válidos decorrentes de recarga. O valor do Plano será cobrado através do boleto bancário correspondente.

2.5.2.1 Eventual saldo remanescente dos créditos pré-pagos adquiridos para a contratação do Plano Controle Fácil com pagamento via boleto bancário ficará disponível para uso em serviços não contemplados no plano ou excedentes.

2.5.2.2 A partir do segundo mês de contratação do Plano Controle Fácil com opção de pagamento via boleto bancário, o Plano será adicionado à linha após a compensação bancária, ou seja, em aproximadamente 72 (setenta e duas) horas após o pagamento do boleto bancário correspondente.

2.5.2.3 O **USUÁRIO** receberá o código de barras correspondente ao pagamento através de boleto bancário via SMS sempre na data de contratação da oferta, podendo solicitar o reenvio através do Atendimento 1052, Canais Digitais, quais sejam, SMS, URA, USSD, Minha Claro (Aplicativo e Site Web). A Claro não envia o boleto ou código de barras através de outros meios, tais com e-mails, WhatsApp ou números de telefone comuns, de forma que o pagamento indevido de códigos de barras ou boletos fraudados são de exclusivamente responsabilidade do **USUÁRIO**, não importando em crédito dos valores do Plano na linha móvel do **USUÁRIO**.

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

2.5.4 Com a contratação da opção **CLARO CONTROLE FÁCIL**, o débito no cartão de crédito ou recebimento do código de barras do boleto bancário 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, assim como o

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



USUÁRIO deverá realizar o pagamento do código de barras para o devido crédito da franquia do plano.

2.5.4.1 Ao realizar o cadastramento do cartão de crédito para débito dos valores correspondentes ao Claro Controle Fácil, nos termos acima, o **USUÁRIO** está ciente e de acordo que a **CLARO** poderá realizar a reserva de limite do referido cartão, o que será lançado com cinco dias ou mais de antecedência ao débito efetivo do valor da mensalidade.

2.5.4.2 Em caso de pagamento em duplicidade do código de barras na opção pela forma de pagamento através de boleto bancário, o **USUÁRIO** deverá entrar em contato com o Atendimento 1052 e neste caso será ressarcido do valor pago através de crédito em conta corrente de sua titularidade ou de terceiros, conforme sua solicitação.

2.5.5 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.

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

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

2.6 O Cliente poderá adquirir créditos adicionais pré-pagos de qualquer valor disponível na Operadora para inclusão na linha móvel correspondente, em qualquer dos canais de recarga disponíveis, mesmo antes do término dos créditos da Franquia do Plano, sendo válidos pelo período de validade divulgado pela Operadora e não sendo revalidados em razão de crédito de nova franquia do Plano. Estes créditos são válidos para compra de pacotes disponíveis, nos termos do item 1.3 e seguintes.

2.7 A não aprovação pelo cartão de crédito ou não pagamento do boleto bancário na data de vencimento, em qualquer das mensalidades/franquias programadas do Plano Promocional Controle Fácil, resultará na migração do cliente para um Plano Pré-Pago disponível, sem esta facilidade.

2.7.1 Antes do cancelamento do Plano Promocional e migração para um Plano Pré-Pago, a **CLARO** realizará novas tentativas no cartão de crédito durante os 60 dias subsequentes à data de vencimento da franquia, ou aguardará o pagamento do boleto bancário no mesmo prazo, bem como poderá solicitar pelos meios de comunicação que lhe convier a substituição do cartão para dar continuidade à Promoção. 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. As franquias e benefícios da oferta Claro Controle Fácil serão então concedidos no prazo de aproximadamente 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação do pagamento.

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



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

2.7.3 São permitidas apenas 02 (duas) adesões ao Plano Promocional **CLARO CONTROLE FÁCIL** em cada cartão de crédito indicado pelo cliente, respeitado o limite de contratações por CPF no Plano Controle, previstos neste documento.

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

2.7.5 Haverá a migração compulsória do Cliente do Plano Promocional **CLARO CONTROLE FÁCIL** para um Plano Pré-Pago nas seguintes situações: (i) impossibilidade de débito no cartão de crédito indicado para crédito da franquia ou inadimplência do cartão de crédito, conforme o caso, 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 Promocional previsto no presente Termo; (vi) não pagamento do boleto bancário/código de barras enviado dentro do prazo de vencimento do mesmo.

2.7.5.1 Caso o **USUÁRIO** seja migrado para o pré-pago em razão do não pagamento do Código de Barras até a data de vencimento do boleto bancário, deverá reiniciar o cadastro na Oferta Controle Fácil com a inserção de créditos pré-pagos para ser debitada a taxa de habilitação.

2.7.5.2 As regras de rescisão contratual e mau uso são aplicadas ao Claro Controle Fácil na mesma forma do Claro Controle Tradicional, conforme descrito no presente documento.

2.7.6 A **CLARO** poderá a qualquer momento suspender a comercialização do Plano Promocional, mantendo tão somente a opção dos Planos Controle homologados junto à Anatel, sendo de imediato suspensos qualquer débito no cartão de crédito dos **USUÁRIOS**, restando tão somente ao cliente a validade de sua franquia até o vencimento do ciclo em curso no período. O Cliente poderá optar ainda pela contratação de outros Planos disponíveis na Operadora se aprovado na análise de crédito específica para este.

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

2.8.1 As regras de aplicação de permanência mínima são as dispostas no item 8. Abaixo, sendo que promocionalmente, a **CLARO** não aplicará a permanência mínima ou multa contratual por rescisão antecipada na ativação da oferta Claro Controle Fácil.

**SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”**



CLARO MIX CONTROLE CONECTADO

2.9 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 **CONTROLE CONECTADO**. Os valores promocionais aplicáveis a esta Oferta são:

Oferta Claro Mix Conectado	Valor dos Serviços de Telecomunicações na Oferta Conjunta	Aplicativos Digitais/ Conteúdo ¹⁴	Valor dos Aplicativos Digitais/Conteúdo na Oferta Conjunta	Valor Final da Oferta Claro Mix
Controle Conectado 3GB	R\$ 22,99	Skeelo Padrão	R\$ 17,00	R\$ 39,99
Controle Conectado 4GB	R\$ 34,99	Skeelo Padrão	R\$ 17,00	R\$ 59,99
		Claro Banca Premium Promo	R\$ 8,00	
Controle Conectado 6GB	R\$ 29,99	Skeelo Padrão	R\$ 17,00	R\$ 54,99
		Claro Banca Premium Promo	R\$ 8,00	
Controle Conectado 8GB	R\$ 34,99	Skeelo Padrão	R\$ 17,00	R\$ 59,99
		Claro Banca Premium Promo	R\$ 8,00	
Controle Conectado 10GB	R\$ 54,99	Skeelo Padrão	R\$ 17,00	R\$ 79,99
		Claro Banca Premium Promo	R\$ 8,00	

2.9.1 Na opção de cadastramento da forma de pagamento da fatura em débito automático com fatura digital, no caso do Controle Tradicional (com fatura) ou na opção pelo Plano Promocional Controle Fácil, em qualquer das franquias, o **USUÁRIO** terá ainda R\$ 5,00 (cinco reais) de desconto no valor da franquia contratada, enquanto permanecer cumprindo a referida condição. Caso por qualquer motivo não seja possível efetivar o débito em conta corrente, na modalidade de pagamento acima, ou caso não cumpridas as demais condições para a aplicação deste valor promocional, o **USUÁRIO** voltará a ser cobrado pelo valor da franquia acima.

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 PADRÃO	R\$ 19,90	R\$ 17,00

¹⁴ O Conteúdo e Aplicativos Digitais poderão ser providos pela CLARO e/ou por terceiros e possuem regulamentação própria, podendo haver distinção de características em sua versão dentro da Oferta Conjunta.

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



CLARO BANCA PREMIUM PROMO	R\$ 21,90	R\$ 8,00
--------------------------------------	-----------	----------

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

2.11 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.

2.12 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.

2.12.1. 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.

2.13 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.

2.14 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.

OFERTA CLARO MIX CONTROLE + CONECTADO

2.15 Os **USUÁRIOS** que ativarem a Oferta Claro Mix Controle Conectado na franquia de 10GB, e **USUÁRIOS** da base já ativos neste Plano com as franquias elegíveis e que não estiverem no curso de permanência mínima anterior, poderão ainda ativar a Oferta **CLARO MIX CONTROLE + CONECTADO** com os valores promocionais e Assinaturas dos Aplicativos Promocionais que passam a integrar a oferta, conforme abaixo:

CLARO MIX CONTROLE	VALOR PROMOCIONAL DA OFERTA CLARO MIX CONTROLE ELEGÍVEL	VALOR PROMOCIONAL DO CLARO MIX CONTROLE NA OFERTA CLARO MIX CONTROLE + CONNECTADO	APLICATIVOS PROMOCIONAIS DA OFERTA CLARO MIX CONTROLE+ CONNECTADO	ASSINATURA DO APLICATIVO NA OFERTA CLARO MIX CONTROLE + CONNECTADO	<u>VALOR FINAL DA OFERTA CLARO MIX CONTROLE+ CONNECTADO</u>
10GB	R\$ 79,99	R\$ 74,99	GAMING	R\$ 10,00	R\$ 84,99
10GB	R\$ 79,99	R\$ 65,09	CONMEBOL TV	R\$ 29,90	R\$ 94,99

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



10GB	R\$ 79,99	R\$ 72,09	GLOBOPLAY	R\$ 24,90	R\$ 96,99
10GB	R\$ 79,99	R\$ 72,09	HBOMAX	R\$ 22,90	R\$ 94,99
10GB	R\$ 79,99	R\$ 75,09	<u>NETFLIX PADRÃO</u>	R\$ 39,90	R\$ 114,99

2.15.1 A Oferta CLARO MIX CONTROLE+ CONECTADO segue as mesmas regras da Oferta Conjunta acima disponível, portanto em caso de opção pelo cancelamento de qualquer dos SVAs atrelados e ainda do NETFLIX, GLOBOPLAY, HBOMAX, GAMING E/OU CONMEBOL, implicará no cancelamento integral da Oferta, e ensejará na retomada da cobrança dos valores da Oferta Claro Mix Controle Conectado sem os benefícios desta oferta conjunta com a assinatura da NETFLIX PADRÃO, GLOBOPLAY PADRÃO, HBOMAX, GAMING e/ou CONMEBOL TV.

2.15.1.1 O **USUÁRIO** que ativar uma destas ofertas receberá um bônus de 5GB (**FRAQUIA CLARO EXTRA PLAY**) para navegação nos seguintes Aplicativos, de acordo com a oferta escolhida

OFERTA CLARO MIX CONTROLE + CONECTADO	FRANQUIA DE INTERNET CLARO EXTRAPLAY	APLICATIVOS PARA NAVEGAÇÃO COM USO DA FRANQUIA CLARO EXTRAPLAY
CLARO MIX CONTROLE + CONECTADO 10GB CONMEBOL	+5GB	Now e Conmebol TV¹⁵
CLARO MIX CONTROLE + CONECTADO 10GB GAMING	+5GB	Now, Twitch, Free Fire e Pokémon Go
CLARO MIX CONTROLE + CONECTADO 10GB NETFLIX	+5GB	Now e Netflix
CLARO MIX CONTROLE + CONECTADO 10GB GLOBOPLAY	+5GB	Now e Globoplay
CLARO MIX CONTROLE + CONECTADO 10GB HBOMAX	+5GB	Now e HBOMAX

2.15.1.4 Os Aplicativos de navegação da Oferta **CLARO EXTRAPLAY** poderão ser excluídos ou substituídos por similares, mediante comunicação prévia nos termos da regulamentação em vigor. O acesso através de aplicativos não oficiais ou em desacordo com as informações do parceiro comercial poderá ensejar no consumo de dados do pacote normal, fora da navegação desta oferta.

2.15.1.3 A franquia da **OFERTA CLARO EXTRAPLAY** não é cumulativa para o ciclo de faturamento seguinte e tem consumo anterior a franquia principal do Plano quando o acesso à internet ocorrer exclusivamente nos Sites elegíveis a Oferta.

2.15.1.4 Uma vez encerrada a franquia de internet da **OFERTA CLARO EXTRA PLAY** e ainda estando disponível a franquia principal do Plano, esta passará a ser consumida em caso de utilização para acesso aos aplicativos de vídeo elegíveis a Oferta.

2.15.1.5 Encerrada a franquia de internet principal do Plano, caso ainda esteja disponível a franquia da **OFERTA CLARO EXTRA PLAY**, esta será bloqueada para acesso até que seja adquirido pacote adicional para a reativação da franquia remanescente da Oferta.

¹⁵ O Conmebol será acessado através do aplicativo NOW.

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



2.15.1.6 Não há possibilidade de contratação de pacotes adicionais da **OFERTA CLARO EXTRA PLAY**. Eventual contratação de pacotes adicional será para uso de qualquer tipo de acesso.

2.15.1.7 **A OFERTA CORRESPONDE EXCLUSIVAMENTE À BÔNUS DE 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.**

2.15.2 A não utilização de quaisquer dos serviços integrantes da Oferta não importam em nenhum desconto ou redução de valores ao **USUÁRIO**, uma vez que os serviços são disponibilizados com a contratação da Oferta.

2.15.3 O Netflix, Globoplay, HBOMAX e o Conmebol TV disponíveis nesta oferta correspondem a assinatura padrão com acesso por até 02 (dois) **USUÁRIOS** simultaneamente no caso da Netflix e da Globoplay e até 03 (três) **USUÁRIOS** simultaneamente no caso do Conmebol e HBOMAX e é prestado pela Netflix Entretenimento Brasil Ltda, Globoplay, WarnerMedia e Conmebol TV, respectivamente. O Gaming é um serviço provido por terceiros em parceria com a Claro. O Now é um Aplicativo de conteúdos de terceiros disponibilizado pela **CLARO**.

2.15.4 Para usufruir da assinatura dos Aplicativos desta Oferta **CLARO MIX CONTROLE+ CONECTADO**, o **USUÁRIO** precisa estar ativo em um dos Planos elegíveis e ativar a assinatura Netflix Padrão, Globoplay Padrão, HBOMAX, Gaming e/ou Conmebol TV através dos seguintes canais: (i) link enviado via SMS para a linha móvel do **USUÁRIO**; ou (ii) pelo site www.claro.com.br/netflix, www.claro.com.br/globoplay, www.claro.com.br/hbo-max e/ou www.claro.com.br/conmebol-tv e/ou www.claro.com.br/claro-gaming/movel selecionando a opção da Oferta.

2.15.5 Se o **USUÁRIO** já possui uma assinatura dos Aplicativos, esta conta poderá ser vinculada a Oferta **CLARO MIX CONTROLE+CONECTADO**, também através dos canais acima especificados, momento em que os valores de sua assinatura serão automaticamente transferidos para a cobrança dentro da Oferta **CLARO MIX CONTROLE+CONECTADO**.

2.15.5.1 Enquanto o **USUÁRIO** não cumprir a ativação da assinatura dos aplicativos dentro desta Oferta **CLARO MIX CONTROLE+CONECTADO** pelos canais informados no item 2.15.4 acima, permanecerá sendo cobrado do valor de sua assinatura separadamente.

2.15.6 Assuntos relacionados com a plataforma de conteúdo dos Aplicativos desta Oferta deverão ser direcionados pelo **USUÁRIO** para o Serviços de Atendimento ao Cliente da **NETFLIX, GLOBOPLAY, HBOMAX GAMING e/ou CONMEBOL** conforme o caso, respeitados os Termos e Condições de Uso do Aplicativo, que passa a ser parte integrante do presente documento como anexo, devendo o **USUÁRIO** respeitar e atender a todos os seus termos durante todo o período em que a oferta **CLARO MIX CONTROLE+ CONECTADO** estiver ativa.

2.15.7 Em caso de cancelamento da Oferta **CLARO MIX CONTROLE+ CONECTADO** qualquer que seja o motivo, a assinatura do **NETFLIX ou GLOBOPLAY ou HBOMAX** integrantes desta Oferta que tiveram sua contratação anterior realizada diretamente junto ao provedor do Aplicativo, não serão canceladas e retornarão ao modelo de cobrança anterior de opção do **USUÁRIO**. No caso do **CONMEBOL TV e CLARO GAMING** as assinaturas são canceladas. Se a contratação da assinatura **NETFLIX ou GLOBOPLAY ou HBOMAX** tiver sido realizada pelos canais da **CLARO** acima informados, o **USUÁRIO** deverá cadastrar um

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO “PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



novo meio de pagamento junto a **NETFLIX** ou **GLOBOPLAY** ou **HBOMAX** para manter a sua assinatura desvinculada desta Oferta. Os detalhes sobre a assinatura poderão ser acessados diretamente da “Conta” do **USUÁRIO** diretamente no Site dos provedores de conteúdo.

2.15.8 Em caso de inadimplência, o **USUÁRIO** será desativado desta oferta, bem como seguirá as disposições de suspensão e cancelamento de sua linha móvel na forma do Contrato de Prestação de Serviços correspondente e perderá o acesso ao conteúdo de sua assinatura **NETFLIX, GLOBOPLAY, HBOMAX, GAMING e/ou CONMEBOL TV**, podendo ser cobrado através de outro meio de pagamento cadastrado junto aos provedores, hipótese em que a assinatura poderá ser retomada de acordo com as regras da referida plataforma.

2.15.9 Em razão dos benefícios desta Oferta, o **USUÁRIO** que se cadastrar nesta Oferta deverá cumprir a permanência mínima correspondente ao Plano contratado sob pena de perder os benefícios, bem como estar sujeito a incidência da multa de rescisão antecipada correspondente.

2.15.10 Esta Oferta está disponível apenas para as franquias do Plano acima elegíveis, bem como apenas em relação as assinaturas de conteúdo especificadas. As demais franquias e assinaturas disponíveis pelos provedores de conteúdo poderão ser adquiridas com o co-faturamento através da fatura da **CLARO**, entretanto, não são elegíveis aos benefícios desta oferta.

2.15.11 Esta Oferta sofrer alterações para substituição, cancelamento ou inclusão de novos aplicativos em razão de novos contratos ou rescisões contratuais com parceiros comerciais da **CLARO**.

PROMOÇÃO ALTERNATIVA - DADOS CONTROLE

2.16 Os **USUÁRIOS** ativos nos Planos elegíveis que não quiserem permanecer na Oferta Conjunta **CLARO MIX** relativa ao seu Plano, poderão aderir a esta Promoção, substituindo os Aplicativos Digitais disponíveis para o Plano na referida Oferta por um Pacote de Internet de 300MB, mantendo o mesmo valor promocional da Oferta Conjunta Claro Mix de seu Plano.

2.16.1 O Pacote de Internet de 300MB incluído no Plano aos **USUÁRIOS** ativos na presente Oferta serão consumidor antes de eventual franquia de dados do Plano.

2.17 A exclusão do Pacote de Internet de 300MB previsto nesta oferta e o não enquadramento em qualquer outra Oferta do Plano resulta na perda dos benefícios, incluindo o desconto incidente sobre os serviços conjuntos de telecomunicações constantes desta oferta, passando o valor do Plano a ser cobrado conforme valores vigentes sem promoção.

OFERTA WHATSAPP

2.18 O **USUÁRIO** que ativar um dos **PLANOS CLARO CONTROLE CONECTADO** vigentes terá, promocionalmente, a navegação no aplicativo **WHATSAPP** sem desconto na franquia ou pacote de dados.

2.18.1 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.

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



2.18.2 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.

2.18.3 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.

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

FUNCIONALIDADES WHATSAPP	NAVEGAÇÃO NA PROMOÇÃO
Fotos	Sim
Vídeos	Sim
Mensagem de texto	Sim
Mensagem de Voz	Sim
Chamada Voip (Voz e/ou Vídeo) ¹⁶	Sim
Acessar link	Não

2.18.4.1 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.

2.18.4.2 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 mais não se limitando a problemas técnicos de incompatibilidade da promoção com novas versões do aplicativo, dentre outros motivos técnicos.

OFERTA DO PACOTE MOBILIDADE E PACOTE REDES SOCIAIS

2.19 O **USUÁRIO** que ativar um dos Planos **CLARO CONTROLE** com a oferta **CLARO MIX CONTROLE CONECTADO 3GB, 4GB, 6GB ou 8GB** terá, sem custo¹⁷, promocionalmente, a navegação à vontade sem

¹⁶ Esta Oferta assim como a funcionalidade acima não está disponível para o Plano Controle Mais.

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



desconto na franquia de dados¹⁸ do **PACOTE MOBILIDADE**, e o **USUÁRIO** que ativar um dos Planos **CLARO CONTROLE** com a oferta **CLARO MIX CONTROLE CONECTADO 10GB** terá, sem custo¹³, promocionalmente, a navegação à vontade sem desconto na franquia de dados¹⁴ do **PACOTE MOBILIDADE** e do **PACOTE REDES SOCIAIS**. Os aplicativos atualmente¹⁹ inclusos no pacote são:

2.19.1 **PACOTE MOBILIDADE**: Inclui o aplicativo **WAZE**

2.19.2 **PACOTE REDES SOCIAIS**: Inclui os Aplicativos **INSTAGRAM**, **FACEBOOK** e **TWITTER**

2.20 O acesso aos aplicativos dos **PACOTES PROMOCIONAIS** de acesso à vontade acima especificados, sem consumo da franquia de dados contratado, 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.

2.20.1 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.

2.20.2 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.

2.21 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 houverem 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.

2.21.1 A funcionalidade **IGTV** do Aplicativo **INSTAGRAM** não está inclusa nesta Oferta portanto o acesso a esta gera o consumo de dados da franquia ou pacotes adicionais contratados.

2.22 A navegação nos aplicativos desta Oferta (Pacotes Mobilidade e Redes Sociais) possui restrições de uso, portanto, será considerado mau uso e uso indevido da Oferta, o desvio de utilização configurado pelo

¹⁷ Os Pacotes Mobilidade e Redes Sociais possuem um valor promocional de R\$ 20,00 (vinte reais) mensais, de forma que em caso de encerramento da gratuidade dos referidos pacotes, o **USUÁRIO** será cobrado pelo valor promocional especificado, podendo optar pelo cancelamento do pacote.

¹⁸ Uma vez encerrada a franquia de dados originalmente contratada, ao ser inserido pacote adicional para acesso a internet, a navegação nestes aplicativos passará a ser descontada normalmente destes pacotes adicionais, como qualquer outro acesso a internet.

¹⁹ 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.

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



uso excessivo, fora do consumo médio padrão da base **CLARO**, o uso comercial, religioso, político ou não individual dos Aplicativos correspondentes.

2.22.1 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.

2.23 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.

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

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

2.25 O **USUÁRIO** ativo em uma das ofertas com permanência mínima de 12 (doze) meses terão ainda, promocionalmente, a navegação do Aplicativo Claro Música sem descontar da franquia de dados do Plano.

2.26 O Aplicativo Claro Música não integra a oferta Claro Mix e a mensalidade 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 ao valor promocional de R\$ 12,90 (nove reais e noventa centavos) mensais ou R\$ 4,99 (quatro reais e noventa e nove centavos) por semana.

2.27 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.

2.27.1 Promocionalmente, a **CLARO** concederá aos **USUÁRIOS** contratantes do Plano Controle Tradicional ou Controle Fácil 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, por um período de 06 (seis) meses, no Plano Ilimitado Mensal

2.27.2 Após o sexto 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.

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO “PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



2.27.3 O **USUÁRIO** poderá cancelar a assinatura do serviço **CLARO MÚSICA** a qualquer momento, caso o cancelamento seja realizado dentro do período inicial de 6 (seis) meses de acesso gratuito, não haverá cobrança ao **USUÁRIO**.

2.27.4 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.

OFERTA SECRETARIA CLARO SEM CUSTO

2.28 O **USUÁRIO** terá ainda, promocionalmente, sem custo adicional, acesso ao serviço Claro Recado (*555), nas configurações em que esta se apresenta, além de poder efetuar ligações para o referido número (*555) e realizar as configurações disponíveis ou para ouvir as mensagens deixadas na mesma, sem que estas gerem cobrança de excedente. Esta promoção está disponível no caso da contratação da oferta **CLARO MIX CONTROLE CONECTADO** ou eventual outra promoção disponível para os Planos Controle, desde que com permanência mínima de 12 (doze) meses.

2.29 A franquia de ligações ilimitadas nacional poderá ser utilizada para ouvir as mensagens deixadas por terceiros no Claro Recado (*555), mas tão somente se originadas e terminadas em território nacional na rede da Claro Brasil. Havendo uso em roaming, nacional ou internacional, estas ligações poderão ser tarifadas como excedente. Eventual liberalidade em não realizar a referida cobrança não gera novação, podendo a **CLARO** efetuar as referidas cobranças, a qualquer tempo, dentro dos prazos legais cabíveis.

OFERTA ASSINATURA CLARO VÍDEO

2.30 Os **USUÁRIOS** que ativarem a Oferta **CLARO CONTROLE CONECTADO** terão direito ainda ao acesso ao aplicativo Claro Vídeo ou ainda poderá ter acesso ao conteúdo do Claro Vídeo através do Aplicativo NOW sem custo de assinatura²⁰ por tempo indeterminado. Esta oferta não inclui a gratuidade de navegação, sendo que poderá haver a cobrança ou consumo de dados do pacote/franquia do plano para o acesso ao aplicativo.

2.30.1 Por ser uma liberalidade, a **CLARO** poderá retomar a cobrança do valor da assinatura a qualquer tempo, o que será comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência para que o **USUÁRIO** opte em continuar ou não com a assinatura ativa.

OUTRAS INFORMAÇÕES E RESTRIÇÕES APLICÁVEIS A QUALQUER UMA DAS OFERTAS PROMOCIONAIS

2.30 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.

2.31 O **USUÁRIO** deverá permanecer no Plano elegível durante o período de fruição da Oferta e com os serviços da Oferta Conjunta ativados, sob pena de perder os benefícios, caso haja qualquer alteração ou

²⁰ A assinatura do Claro Vídeo é a básica e possui um custo de R\$ 19,90 (dezenove reais e noventa centavos) por Mês, sendo que dentro do aplicativo poderá haver conteúdo pago e não incluso nesta oferta.

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



migração de Plano, especialmente no caso de downgrade (redução de franquia ou valor), ainda que para um plano elegível.

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

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

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

2.35 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.

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

2.37 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**.

2.38 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.

2.39 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.

2.40 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.



2.41 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.

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

3.1 O Plano **CLARO CONTROLE CONECTADO** está disponível para contratação desde **28 de JANEIRO de 2021** e as condições promocionais nos termos do presente documento, inclusive a oferta **CLARO MIX CONTROLE CONECTADO E CLARO MIX CONTROLE +CONNECTADO** são válidas para contratações a partir de **14 DE ABRIL DE 2022**, 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, no caso do Controle Tradicional (com fatura) adquirir pacotes promocionais a serem cobrados como excedente.

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, 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	Velocidade Média de	Velocidade Mínima
------------	----------------------	---------------------	-------------------

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



	Download/Upload	Download	
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

6.2.1 A **CLARO** permitirá o acesso a velocidade 5G DSS em fase de implantação e em caráter de degustação aos **USUÁRIOS** ativos no Plano. O **USUÁRIO** está ciente e de acordo que esta velocidade está disponível em caráter de degustação e com cobertura reduzida, podendo não estar disponível ou podendo enfrentar oscilações nas áreas com disponibilidade, não havendo qualquer garantia relacionada a qualidade, velocidade ou cobertura e nem qualquer responsabilidade da **CLARO** quanto as expectativas do **USUÁRIO** em relação ao seu uso.

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

6.2.3 Por se tratar de um acesso em caráter de degustação e sem qualquer compromisso de disponibilização pela **CLARO**, o acesso a mesma poderá ser suspenso ou interrompido, temporária ou definitivamente, a qualquer tempo, à critério exclusivo da **CLARO**.

6.2.4 A rede 5G DSS não se confunde com a rede 5G objeto de licitação pela ANATEL em novembro de 2021 e, portanto, suas características divergem desta, especialmente quanto a velocidade.

6.3 O USUÁRIO está ciente que podem 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 Para os Pacotes de Acesso à Internet, a Claro garantirá o mínimo de 80% da velocidade média nominal contratada, de acordo com a tecnologia da área de cobertura em conformidade com a Regulamentação de Qualidade vigente da Anatel.

6.5 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 pós paga estará disponível em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da habilitação/ativação desta, que ocorrerá: (i) No momento da contratação, quando realizada em loja física (própria ou agente autorizado); ou (ii) Após o recebimento do SimCard, no caso de contratações fora do

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO
“PLANOS Nº 163 - CLARO CONTROLE CONECTADO”



estabelecimento comercial (não presencial). Neste último caso, a entrega do SimCard é realizada através dos Correios em até 10 (dez) dias úteis após a contratação.

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

8.1 Os Planos **CLARO CONTROLE** previstos no presente documento possuem permanência mínima de 12 (doze) meses quando da adesão a quaisquer ofertas promocionais em vigor do Plano, e o valor da multa por rescisão antecipada será proporcional ao tempo restante e não cumprido do contrato, conforme especificado no Termo de Adesão.

8.2 Caso o **USUÁRIO** opte por não aderir a permanência mínima, o mesmo não terá direito a nenhuma das condições promocionais dispostas no item 2. E seguintes presente documento, sendo aplicado ao Plano suas características e valores vigentes na forma do item 1. e subitens.

8.3 A multa de permanência mínima em razão das ofertas do item 2. do Plano acima, em relação a linha titular, é de R\$ 240,00 (duzentos e quarenta 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, ou Pessoa Jurídica em todo o território nacional.

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 Planos Controle de menor valor, 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 estarão disponíveis nas Lojas Próprias e Agentes Autorizados **CLARO**, Televendas ou ainda qualquer outro canal de vendas à critério da **CLARO**, sendo necessária a



assinatura do contrato correspondente com as opções do cliente ou aceite verbal em gravação telefônica correspondente.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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.