

REGULAMENTO DA PROMOÇÃO  
“SEMANA DO CLIENTE 2022”



O presente REGULAMENTO é parte integrante do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal da CLARO e dos Sumários e Termos e Condições de Uso dos Planos Claro Pós em vigor e tem a finalidade de registrar as características da Promoção “SEMANA DO CLIENTE 2022” e regular as relações entre a CLARO S.A., CNPJ/MF nº. 40.432.544/0001-47, com sede em São Paulo - SP, na Rua Henri Dunant 780, doravante denominada **CLARO** e o **CLIENTE** que adquirir estes Planos com a referida Promoção, doravante denominado **USUÁRIO**, o qual está ciente e concorda que ao prosseguir com a contratação estará declarando que consultou previamente as tecnologias disponíveis para a localidade que intenciona usufruir dos serviços e o mapa de cobertura dos serviços Claro em <https://www.claro.com.br/mapa-de-cobertura>, bem como que esta atende as suas expectativas quanto ao serviço contratado, concordando com todas as disposições constantes deste, declarando ter lido e compreendido o mesmo em todos os seus termos e se obrigando a cumprir todas as disposições. Esta Promoção é cumulativa com a Oferta Claro Mix+ dos Planos elegíveis, Net Combo e Combo Multi, mas não é cumulativa com nenhuma outra oferta, salvo se disposto expressamente pela **CLARO** em regulamento.

## 1. REGRAS GERAIS DA OFERTA

1.1 Os **USUÁRIOS** elegíveis que realizarem a contratação dos Planos e Ofertas abaixo indicados e que aderirem a esta Oferta da Semana do Cliente, no período de vigência correspondente, terão direito aos seguintes benefícios, de acordo com o Plano e Oferta contratados, a saber:

### CLARO PÓS OU CLARO CONTROLE

1.2 Na contratação do **CLARO PÓS** ou **CLARO CONTROLE**<sup>1</sup>, o **USUÁRIO** terá direito a uma bonificação para uso da internet na rede **CLARO** pelo período de **ATÉ 12 MESES**, na forma abaixo:

PLANO PÓS+	BENEFÍCIO POR ATÉ 12 MESES	FRANQUIA FINAL COM BÔNUS POR ATÉ 12 MESES
PÓS+ 25GB	+ 10GB	35GB
PÓS+ 50GB	+ 10GB	60GB
PÓS+ 100GB	+ 10GB	110GB
PÓS+ 200GB	+ 10GB	210GB

CLARO CONTROLE+ (Tradicional <sup>2</sup> ou Controle Fácil)	BENEFÍCIO POR ATÉ 12 MESES	FRANQUIA FINAL COM BÔNUS POR ATÉ 12 MESES
CONTROLE+ 8GB	+ 12GB	20GB
CONTROLE+ 10GB	+ 15GB	25GB

1.2.1 Clientes **COMBO MULTI** são elegíveis a esta oferta e receberão os benefícios da bonificação **COMBO MULTI** incidente sobre a franquia original do Plano, sendo posteriormente somado o bônus da oferta acima especificado. Ao final do prazo de concessão desta oferta, o **USUÁRIO** volta, automaticamente, a usufruir apenas dos benefícios da oferta **COMBO MULTI** se o mesmo ainda estiver com os serviços ativos nas configurações elegíveis.

<sup>1</sup> O Claro Controle Flex não é elegível às condições promocionais dispostas neste documento.

<sup>2</sup> Controle Tradicional é o Plano cobrado através de faturamento no endereço indicado pelo Usuário nos termos do Sumário do Plano.

**REGULAMENTO DA PROMOÇÃO  
“SEMANA DO CLIENTE 2022”**



1.2.2 Além dos bônus desta oferta o **USUÁRIO** receberá de acordo com o Plano contratado, as demais bonificações de internet previstas na Oferta Claro Mix, conforme Sumário e Termos e Condições de Uso do Plano.

1.2.3 O bônus de internet concedido adicionalmente a franquia de internet do plano elegível contratado é válido para uso exclusivo na rede **CLARO** pelo prazo máximo de 12 (doze) meses, a contar da contratação realizada, sendo que a partir da 13ª fatura, o cliente não receberá mais o Bônus de internet, voltando a franquia a ser a inicialmente contratada.

1.2.4 Todos os demais serviços serão prestados conforme contratação realizada pelo **USUÁRIO** não havendo nenhuma bonificação diversa da especificada acima, salvo se previsto expressamente no Sumário e deste que permitida expressamente a cumulatividade.

1.2.5 A franquia e o benefício concedido não são cumulativos para os meses subsequentes, sendo zerados com o fim do ciclo de faturamento correspondente.

1.2.6 O bônus concedido como benefício será consumido antes da franquia contratada.

1.2.4 Após o consumo da franquia do plano e de eventual bônus concedido, o serviço é interrompido até que sejam adquiridos pacotes adicionais ou iniciado novo ciclo de faturamento.

1.2.5 Eventual compartilhamento de franquia ou de bônus ocorrerá de acordo com os termos e condições de uso do Plano CLARO PÓS+.

1.3 Na contratação do **CLARO PÓS** ou **CLARO CONTROLE** (Apenas Controle Tradicional com fatura), o **USUÁRIO** terá direito ainda a uma degustação do **CLARO TV+APP**, correspondente a mensalidade da plataforma com o Pacote Básico **APP CLARO TV+**, por um período de 30 (trinta) dias a contar da contratação do serviço móvel.

1.3.1 Antes de utilizar o benefício, o **USUÁRIO** declara ter lido e concordado com os Termos e Condições de Uso do **CLARO TV+APP**.

1.3.2 Para acessar o **CLARO TV+APP**, o **USUÁRIO** deverá se cadastrar para acesso ao Minha Claro e utilizar o mesmo login e senha lá cadastrados.

1.3.3 Não está inclusa na presente degustação nenhuma contratação adicional de conteúdos avulsos ou *on demand* realizada através do acesso ao **CLARO TV+APP**, de forma que o **USUÁRIO** declara estar ciente e concordar que em sendo realizada qualquer contratação adicional, o valor será cobrado em sua fatura de serviços e devido para pagamento, a partir da referida contratação.

1.3.4 O não acesso ou demora no início da utilização do benefício, não importa em prorrogação do prazo de degustação concedido, de forma que, após 30 (trinta) dias da contratação o benefício será excluído definitivamente.

1.3.5 Ao final do período de degustação, o acesso ao Pacote Básico **APP CLARO TV+** será interrompido de imediato e sem prévio aviso, permanecendo a cobrança e disponibilização de eventuais conteúdos

REGULAMENTO DA PROMOÇÃO  
"SEMANA DO CLIENTE 2022"



adicionais contratados através da Plataforma no período. Em caso de cancelamento dos serviços da **CLARO**, o acesso ao **CLARO TV+APP** será bloqueado integralmente.

**CLARO NET VIRTUA AVULSO**

1.4 Na contratação do **CLARO NET VIRTUA AVULSO**, a partir de **250 MEGA**, o **USUÁRIO** terá direito a degustação do **CLARO TV+APP**, correspondente a mensalidade da plataforma com o Pacote Básico **APP CLARO TV+**, por um período de 30 (trinta) dias a contar da Instalação do serviço de internet fixa residencial, aplicando-se as mesmas regras dispostas no item 1.3 e seguintes acima.

1.4.1 Os demais Planos **CLARO NET VIRTUA** não mencionados neste documento, não serão contemplados com o benefício

**COMBO MULTI E NET COMBO COM CONTRATAÇÃO DO CLARO TV+APP**

1.5 O **USUÁRIO COMBO MULTI** e **NET COMBO** que originalmente já efetivar a contratação do **CLARO TV+APP** terá como benefício a gratuidade do 1º mês correspondente a mensalidade do **CLARO TV+APP** com o Pacote Básico **APP CLARO TV+**, passando a ser cobrado normalmente da assinatura e mensalidade a partir do 2º mês no valor vigente à época.

1.5.1 A gratuidade correspondente ao benefício inclui exclusivamente o desconto da mensalidade do **CLARO TV+APP** com o Pacote Básico **APP CLARO TV+**, não estando inclusa nenhuma contratação adicional de conteúdos avulsos ou *on demand* realizada através do acesso ao **CLARO TV+APP**, de forma que o **USUÁRIO** declara estar ciente e concordar que em sendo realizada qualquer contratação adicional, o valor será cobrado em sua fatura de serviços e devido para pagamento, a partir da referida contratação.

1.6 Caso solicite a migração de Plano, o cancelamento do serviço elegível ao benefício, a troca de número, alteração da área de registro ou troca de Titularidade e no caso do **COMBO MULTI** o desmembramento de serviços ou cancelamento de qualquer um destes, o **USUÁRIO** estará automaticamente desligado da Promoção, deixando de usufruir os benefícios decorrentes desta Promoção.

1.7 Caso o cliente solicite a suspensão voluntária do serviço, a promoção continuará corrente, isto é, o período da promoção e seus benefícios, não serão prorrogados, nem tão pouco interrompidos por este motivo, não sendo concedidos cumulativamente após a retomada do serviço.

1.8 Para a manutenção da Promoção o cliente deverá permanecer adimplente durante todo o período promocional, com pagamento das faturas até a data de seu vencimento, sob pena de perder definitivamente todos os benefícios da Promoção.

1.9 A promoção é limitada a 01 (uma) adesão por CPF para os clientes elegíveis, conforme o enquadramento, podendo o cliente elegível adquirir somente 01 (um) aparelho subsidiado por CPF.

1.10 Os clientes elegíveis estão sujeitos a análise, limite e regras de crédito da Claro e a ativação da promoção só poderá ocorrer em chips para utilização em aparelhos celulares homologados pela **CLARO**.



1.11 Em caso de ser identificado mau uso da promoção pelo cliente, a **CLARO** poderá, a seu exclusivo critério, reduzir a concessão dos benefícios ou mesmo excluí-los.

1.11.1 O cliente que for retirado da promoção por mau uso e/ou fraude, ou por qualquer outro motivo que infrinja este regulamento, ficará impedido de cadastrar o referido número em outra promoção pelo período de 180 (cento e oitenta) dias, a exclusivo critério da Claro.

1.12 As velocidades de conexão respeitam o disposto nos Termos e Condições de Uso do Plano ao qual este regulamento faz parte e não haverá qualquer responsabilidade da Claro pela eventual interrupção na prestação do serviço contratado nas chamadas regiões de sombra, ou degradação do sinal por questões alheias a vontade da Operadora, tais como por razões climáticas, geográficas, tecnológicas, equipamento utilizado, dentre outros, nos termos do contrato firmado.

1.13 O **USUÁRIO** declara que, antes de aderir ao Plano, Oferta ou Promoção prevista no presente documento, consultou as tecnologias disponíveis para a localidade que intenciona usufruir dos serviços e o mapa de cobertura dos serviços Claro em <https://www.claro.com.br/mapa-de-cobertura>, bem como que esta atende as suas expectativas quanto ao serviço contratado.

1.14 A ativação na Promoção se dará juntamente com a contratação desta.

## 2. PERÍODO PROMOCIONAL

---

2.1 As condições promocionais dispostas no presente documento são válidas para contratações realizadas a partir de **14 de SETEMBRO de 2022 até 21 de SETEMBRO de 2022**.

2.2 As condições promocionais dispostas no presente documento poderão sofrer alteração a qualquer tempo, bem como poderão ser suspensas e/ou encerradas, mediante prévio aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos do Art. 52 da Resolução nº 632/2014 da Anatel, respeitados os valores máximos vigentes (sem promoção).

**2.2.1 Após o período de concessão do benefício, a oferta poderá ser encerrada de imediato, sem que constitua qualquer direito ao usuário dos planos elegíveis a manutenção da oferta promocional constante do presente regulamento promocional.**

**2.2.2 Apenas os clientes elegíveis que aderirem à promoção no prazo acima e se mantiverem no Plano Contratado ou realizarem upgrade para Plano elegível no período de adesão a oferta e cumprindo o disposto no presente Regulamento e nos demais documentos relacionados ao serviço contratado é que permanecerão usufruindo do benefício promocional enquanto estiver vigente.**

## 3. ELEGIBILIDADE

---

3.1 A Promoção nas condições deste Regulamento é válida em todo território nacional, na área de atuação da **CLARO**, dentro de sua área de cobertura, para os clientes elegíveis.

3.2 São elegíveis aos benefícios dispostos no presente Regulamento os clientes pessoa física novos ou da base, que ativarem, no período de vigência, os Planos elegíveis, com ou sem aquisição de aparelho, e desde



que não tenham usufruído do mesmo benefício de bonificação de internet e valores promocionais anteriormente.

3.2.1 Clientes de outros Planos ou outras franquias não previstas no presente regulamento ou ainda clientes que realizarem downgrade de Plano (redução no valor ou na franquia do plano) não são elegíveis a esta Promoção e não poderão usufruir dos benefícios aqui dispostos;

**3.3 Clientes da Base que aderirem a esta promoção estarão automaticamente desligados de eventual promoção anterior ainda em curso, perdendo todos os benefícios desta, incluindo, mas não se limitando a eventuais bônus acumulados, não havendo possibilidade de retorno, ficando sujeitos a essa nova promoção nos termos do regulamento.**

**3.4 Para aderir a esta oferta o cliente da base não poderá estar no curso de permanência mínima relacionada a ativação inicial de sua linha ou promoção anterior. Se decidir por aderir a nova oferta deverá quitar os valores correspondentes ao período não cumprido do contrato anterior.**

**3.5 A promoção não é destinada a Clientes Corporativos (pessoa jurídica), cujo o titular é um CNPJ e não é válida para: (i) para Clientes que não se enquadrarem nas hipóteses acima previstas e/ou que habilitarem a linha em Plano diverso do previsto neste Regulamento; e (ii) para clientes que realizarem simples migração de plano, sem nova fidelização.**

#### **4. PRAZO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA E MULTA POR RESCISÃO ANTECIPADA**

---

4.1 Os Planos possuem permanência mínima de 12 (doze) meses quando da adesão às condições promocionais deste Regulamento ou adesão a outras ofertas promocionais e o valor da multa por rescisão antecipada será especificado no Termo de Adesão. A referida multa poderá ser adicionada de outras penalidades, a serem aplicadas cumulativamente, decorrentes de aquisição de equipamentos com desconto.

#### **5. DISPOSIÇÕES GERAIS**

---

5.1. Os benefícios concedidos aos clientes que aderirem a esta promoção são pessoais e intransferíveis.

5.2. A adesão à promoção implica na aceitação total das condições e normas descritas neste Regulamento, das políticas e procedimentos da **CLARO**, assim como das disposições constantes no Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal da **CLARO** e seus anexos.

5.3. Na hipótese de ocorrência de fato superveniente, que exceda à vontade da **CLARO**, tal como, majoração de tributos inerentes à atividade de telecomunicações ou qualquer outro que incida sobre a atividade comercial por ela exercida, alteração dos preços e tarifas pela prestação do serviço pela Autoridade Federal competente, mudança na política econômica, ou qualquer fato que torne excessivamente onerosa a Promoção, permitirá, pela **CLARO** a revogação da presente Promoção.

5.4. O presente regulamento poderá ter suas condições e/ou mecânica alterada, a qualquer tempo, a exclusivo critério da Claro, e estas alterações alcançarão adesões passadas desde que estejam nesta promoção, mediante comunicação prévia nos termos da regulamentação da Anatel em vigor.

**REGULAMENTO DA PROMOÇÃO  
“SEMANA DO CLIENTE 2022”**



5.5 Ao aderir à promoção, o cliente poderá optar por receber comunicações de cunho publicitário, seja via SMS, Voicer ou mesmo contato ativo. Caso tenha optado por este recebimento, poderá realizar o cancelamento, a qualquer tempo, através do Atendimento 1052.

5.6 Na hipótese de assinante não utilizar adequadamente o serviço de telecomunicações ora contratado, conforme preceitos contidos na regulamentação pertinente ou no caso de desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária autorização expedida pela Anatel, a **CLARO** está autorizada a, de forma imediata e independente de notificação ao assinante, tomar as seguintes providências: (i) Apresentar denúncia à Anatel, para as providências cabíveis; (ii) Tomar sem efeito os descontos, promoções e vantagens concedidos na forma deste Regulamento; ou, ainda, rescindir o Contrato imediatamente, devendo o **USUÁRIO**, nessa hipótese, efetuar os pagamentos devidos pela utilização do serviço, inclusive, eventual multa prevista na tabela acima, conforme a situação existente.

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

## **6. FORO**

---

6.1 O presente Regulamento encontra-se no site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) na página da oferta e obriga herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro do domicílio do Cliente participante da promoção 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.