

REGULAMENTO PROGRAMA CLARO UP

A **CLARO S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Flórida, 1970 – Brooklin – São Paulo - SP - CEP: 04665-001, denominada neste instrumento simplesmente “**CLARO**”, formaliza neste REGULAMENTO as regras e benefícios do **Programa Claro up**, disponibilizado aos clientes que atendam às condições abaixo especificadas, denominados individualmente como **CLIENTE CLARO**, com o objetivo de recompensá-los por sua fidelidade e relacionamento com a CLARO.

1. DESCRIÇÃO DO PROGRAMA CLARO UP: O PROGRAMA CLARO UP é um benefício disponibilizado aos CLIENTES CLARO que adquirem na CLARO um aparelho celular elegível no momento da oferta, em território brasileiro, em conjunto com a adesão a um plano de dados/minutos pós pago [também elegível no momento da oferta](#), por meio do pagamento em 24 (vinte e quatro) parcelas iguais, debitadas em sua conta telefônica, conforme tabela vigente no momento da adesão ao Programa Claro up.

1.1. O CLIENTE CLARO declara e concorda que está obrigado a quitar todas as parcelas correspondente ao prazo que usufruiu do Programa Claro up. Está ciente, ainda, que poderá vir a receber, após a transferência de titularidade do aparelho à CLARO, cobranças das parcelas ainda não quitadas do período que usufruiu do Programa Claro up, comprometendo-se a realizar o pagamento na data estabelecida de nas referidas faturas. A CLARO quitará as parcelas referentes aos meses que o cliente não usufruiu do Programa Claro up, desde que o aparelho celular esteja em condições de elegibilidade descritas no item 6.1.

2. VIGÊNCIA DO PROGRAMA: 24 (vinte e quatro) meses.

3. PERÍODO MÍNIMO DE PERMANÊNCIA PARA OBTER OS BENEFÍCIOS:

- (i) 12 (doze) meses para a aquisição de um novo aparelho celular; e
- (ii) início de vigência: no momento da adesão ao programa.

4. PARTICIPAÇÃO DO PROGRAMA:

- 4.1. Poderão participar do Claro up pessoas físicas, maiores de 18 anos de idade, que tenham assinado previamente o Instrumento de Adesão de Pessoa Física para Planos de Serviço Pós-Pagos – SMP e o Instrumento de Adesão ao Programa Claro up.
- 4.2. Não poderão participar do Programa Claro up os Clientes cadastrados como pessoas jurídicas de fato ou de direito, de empresas públicas ou privadas.
- 4.3. Não será permitida a participação de colaboradores da CLARO pelo plano Ligado na Claro. A participação será permitida para colaboradores da CLARO, desde que estes habilitem um plano elegível ao programa.

5. REQUISITOS PARA PARTICIPAR DO PROGRAMA:

- 5.1. Ser Cliente da CLARO através da aquisição de um plano pós pago de serviços de telefonia móvel elegível no momento da adesão ao Programa Claro up;
- 5.2. Ser maior de 18 anos de idade;
- 5.3. Adquirir um aparelho celular elegível na CLARO por meio de parcelamento em 24 (vinte e quatro) meses do preço do referido aparelho diretamente na conta CLARO;-e
- 5.4. Estar com o pagamento do plano mínimo mensal em dia e continuar honrando os pagamentos do plano pós-pago;-
- [5.5. Não possuir acordo de parcelamento de fatura ainda vigente no momento da aquisição ou da renovação do Programa;](#)
- [5.6. Não possuir parcelamento em fatura de outro aparelho ainda vigente no momento da aquisição ou da renovação do Programa.](#)

6. REQUISITOS PARA OBTER OS BENEFÍCIOS DO PROGRAMA CLARO UP:

- 6.1. Para obter os benefícios do Programa, o CLIENTE CLARO deverá:
 - (i) ser maior de 18 anos de idade;
 - (ii) ser assinante do Plano Pós Pago Claro conforme tabela vigente no momento da adesão ao Programa Claro up acima;
 - (iii) ser beneficiário ininterrupto do Programa Claro up por pelo menos 12 meses consecutivos;
 - (iv) estar em dia com todos os demais compromissos financeiros com a CLARO;
 - (v) ter a propriedade e manter em **boas condições de uso** o aparelho celular objeto deste Programa.

Entende-se como boas condições de uso:

1 Sem dano físico visível: o aparelho não deve apresentar quebras, rachaduras ou qualquer dano estético.

2. Sem dano visível por líquido: o aparelho não pode estar oxidado ou apresentar algum dano causado pelo contato com líquido de qualquer natureza.

3. Em funcionamento normal: todas as funcionalidades do aparelho devem estar operando normalmente, inclusive a função “touch screen”. Entende-se que “todas as funcionalidades” estão “operando normalmente” se o aparelho for capaz de efetuar e receber ligações, acionar o “viva voz”; acessar a internet; tirar fotos e acionar os botões externos de controle.

4. Com display intacto: ausência de quebras, trincas ou riscos no display do aparelho.

5. Desbloqueado e a função "Buscar Celular" ou qualquer outro dispositivo semelhante devidamente desabilitado: o aparelho não deve conter nenhum dispositivo de bloqueio e deve estar com as configurações iniciais de fábrica (restaurado).

6. Sem informações, fotos e emails pessoais;

7. Sem gravação/inscrição no aparelho: o aparelho não poderá conter nenhuma inscrição ou gravação externa (nomes, códigos, etc.) que descaracterize seu estado físico inicial.

8. Sem apresentação visível de evidências de descaracterização do aparelho.

(vi) ter assinado e concordado com o Instrumento de Adesão; e

(vii) estar de acordo em fornecer todas as informações necessárias para que ocorra a entrega do aparelho celular usado e a quitação das parcelas que o cliente não usufruiu do Programa Claro up; e

(viii) estar de acordo em atualizar seus dados cadastrais e financeiros no ato da solicitação dos benefícios.

6.2. A fim de garantir que o aparelho celular usado esteja em boas condições, o CLIENTE CLARO terá como benefício do Programa Claro up um seguro contra roubo ou furto qualificado mediante arrombamento, quebra acidental e oxidação da Assurant Seguradora S.A. (“Seguro Assurant”). As condições do seguro estão descritas no Instrumento de Adesão e nos demais documentos correlatos entregues no ato de adesão ao Programa Claro up.

7. DO TITULAR DO PROGRAMA CLARO UP: Clientes com mais de uma linha por CPF deverão indicar, no momento do cadastro neste Programa, uma “linha/número de contato” que será

utilizada como “linha/número principal” para envio de informações pela CLARO. A linha/número de contato indicada poderá ser substituída a qualquer momento pelo CLIENTE CLARO, através dos canais de atendimento da CLARO.

7.1. O titular da linha de contato será o titular do contrato de prestação de serviço móvel, independentemente da utilização do serviço por terceiros. O titular será a única pessoa que poderá solicitar os benefícios disponibilizados no Programa Claro up e a quem todas as comunicações serão dirigidas. O titular também será o responsável pelo pagamento das parcelas do aparelho e das mensalidades do plano mensal da CLARO.

7.2. O titular da linha de contato será o único responsável pela guarda de seus dados cadastrais junto à CLARO. Apenas para o titular da linha de contato cadastrada serão disponibilizadas as informações cadastrais e de uso do cliente junto à operadora. **A CLARO se isenta de qualquer responsabilidade por eventual uso indevido dessas informações quando o próprio CLIENTE CLARO divulgar tais dados a terceiros.**

8. DA AQUISIÇÃO DE UM NOVO APARELHO CELULAR: Após o 12º mês da adesão ao Programa Claro up, o CLIENTE CLARO poderá pleitear a quitação das parcelas que não usufruiu do Programa Claro up, mediante a entrega do aparelho e transferência de titularidade do aparelho celular usado para CLARO.

8.1. As especificações e/ou utilizações, bem como a qualidade e a garantia dos aparelhos celulares adquiridos, serão de inteira responsabilidade do fabricante/fornecedor do aparelho. Os CLIENTES CLARO que receberem seus aparelhos celulares deverão guardar os respectivos certificados de garantia dos aparelhos para troca ou eventual assistência técnica no prazo fixado pelo fabricante/fornecedor, em caso de defeito e/ou mau funcionamento. A CLARO não possui qualquer responsabilidade por eventual vício ou defeito do aparelho celular.

9. DA PERMANÊNCIA DO CLIENTE CLARO: No caso de utilização dos benefícios disponibilizados no Programa Claro up, o CLIENTE CLARO concorda em manter seu plano de telefonia móvel ativo na CLARO, sob pena de pagamento de multa pecuniária, conforme previsto no TERMO DE ADESÃO DE PESSOA FÍSICA PARA PLANOS DE SERVIÇO PÓS-PAGOS – SMP.

9.1. Caso o CLIENTE CLARO deseje cancelar seu plano de telefonia móvel junto à operadora e/ou o Programa Claro up, ou alterá-lo para um plano inferior antes do término do Prazo de Permanência conforme Contrato SMP (Serviço Móvel Pessoal), o CLIENTE

CLARO deverá quitar à vista o saldo devedor do parcelamento do aparelho e pagar a multa relativa ao término imotivado do plano anual da operadora, cobrada proporcionalmente ao tempo restante no contrato de prestação de serviço e informada no ato da solicitação do pedido de cancelamento.

9.2. Na ocasião da alteração para um plano de telefonia móvel inferior ao contratado no momento da adesão ao Programa Claro up, o CLIENTE CLARO poderá fazer uma nova adesão, desde que o novo plano de telefonia móvel seja elegível ao Programa Claro up.

10. ALTERAÇÃO DO PROGRAMA CLARO UP: A CLARO poderá modificar, de forma parcial ou total, os benefícios do Programa Claro up e suas respectivas regras de utilização. Eventuais alterações serão aplicadas somente aos novos CLIENTES CLARO que aderirem ao Programa Claro up, sendo que as condições acordados com os CLIENTES CLARO antes das alterações promovidas pela CLARO serão mantidas.

10.1. Os benefícios do Programa Claro up, bem como todos os documentos contratuais relativos à adesão ao referido Programa e as respectivas Condições Gerais, Especiais e Particulares do Seguro Assurant, conforme o caso, também poderão ser consultados pelos CLIENTES CLARO por meio do site www.claro.com.br.

11. CAUSAS PARA CANCELAMENTO DO PROGRAMA CLARO UP: Este Programa poderá ser cancelado por (i) solicitação do CLIENTE CLARO a qualquer momento por qualquer razão, (ii) inadimplência mensal do parcelamento; (iii) inadimplência do plano mensal na modalidade Pós Pago; (iv) fraude ou violação substancial das obrigações do CLIENTE CLARO.

12. A AUTONOMIA DO PROGRAMA CLARO UP: O presente Programa não está vinculado a qualquer outra promoção da CLARO em vigor, podendo a CLARO definir se os seus benefícios são ou não cumulativos.

13. O CADASTRO DO CLIENTE CLARO: O CLIENTE CLARO autoriza desde já a CLARO e seus parceiros a utilizar sem ônus, para fins do Programa Claro up todos os dados constantes no cadastro que possuírem junto ao Programa.

14. ACEITAÇÃO: O CLIENTE CLARO declara estar ciente de que a participação no Programa Claro up implicará a aceitação de todas as condições e normas descritas neste Regulamento e no Instrumento de Adesão que faz parte indissociável do presente instrumento.

15. DÚVIDAS E SUGESTÕES: As dúvidas e os casos omissos poderão ser resolvidos junto ao Canal de Atendimento ao Cliente da Seguradora (SAC), ou do telefone 1052. Os questionamentos relativos ao Seguro de Aparelhos Eletrônicos da Seguradora Assurant ou o pedido do CLIENTE CLARO quando ocorrer um dos seguintes eventos roubo ou furto qualificado mediante arrombamento, quebra acidental e oxidação deverão ser encaminhados através dos telefones 3003-0954 para capitais e regiões metropolitanas, ou 0800 606 6301 para demais localidades. Para mais informações a respeito do que é coberto pelo Seguro na ocorrência dos eventos acima, favor checar o Instrumento de Adesão ou demais documentos correlatos entregues no momento da adesão ao Programa Claro up.

16. DA SOLUÇÃO DE CONFLITOS e FORO: O foro do domicílio do CLIENTE CLARO participante do Programa Claro up é o competente para dirimir qualquer questão oriunda deste Regulamento.

17. REGISTRO DO REGULAMENTO: Este documento encontra-se registrado no 1º Cartório de Registro de Títulos e Documentos de Barueri/SP, sob o nº 1.108.512, em 02/09/2015.