

PRESTADORA:

CLARO S.A. (CLARO)

CNPJ/MF nº 40.432.544/0001-47

Sede: Rua Henri Dunant, 780, São Paulo – SP

Abrangência da Oferta

Nacional

Canais de Contratação

Todos os Canais de Venda

TERMOS E CONDIÇÕES DA OFERTA CONJUNTA MIX CLARO PÓS COM SERVIÇOS DIGITAIS**1. MIX CLARO PÓS COM SERVIÇOS DIGITAIS**

1.1 As Ofertas Conjuntas Mix Claro pós com Serviços Digitais descritas neste documento e individualizadas pelo Código Único correspondente, possuem em sua composição os seguintes itens:

- ✓ Franquia de Internet, na quantidade de GB indicada em cada Oferta
- ✓ Ligações de Voz Locais e Longa Distância Nacional com o uso do CSP 21
- ✓ SMSs para qualquer Operadora Nacional, na quantidade descrita em cada Oferta
- ✓ Serviços Digitais, conforme listado em cada Oferta
- ✓ Possibilidade de inclusão de linhas adicionais (dependentes) para compartilhamento dos serviços de internet, Voz e SMS, com e/ou sem custo de mensalidade adicional, a depender da Oferta contratada.
- ✓ Claro Passaporte para a linha titular e linhas adicionais (dependentes), se houver, na modalidade indicada para cada Oferta

IMPORTANTE: Os itens integrantes da Oferta e/ou Serviços Digitais não podem ser cancelados individualmente e não geram qualquer abatimento no preço da Oferta, ainda que não tenham sido utilizados, pois são colocados à disposição do USUÁRIO quando da sua contratação. Caso o Usuário não queira a Oferta na forma configurada, poderá optar por outra Oferta¹ de sua escolha.

1.2 As Ofertas Conjuntas Mix Claro pós poderão ser contratadas com ou sem permanência mínima.

DA CONTRATAÇÃO COM PERMANÊNCIA MÍNIMA

1.2.1 Na contratação com permanência mínima, o USUÁRIO se compromete a permanecer adimplente e com a Oferta contratada ativa por um período mínimo de 12 (doze) meses, sob pena de aplicação de multa em caso de rescisão antecipada ou alteração de oferta, e em contrapartida possui acesso a benefícios promocionais, na forma descrita neste documento.

1.2.1.1 A multa aplicável em caso de descumprimento do prazo de permanência, seja em razão do cancelamento do contrato ou alteração da Oferta é de R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais), e será aplicada de forma proporcional ao tempo restante e não cumprido do Contrato.

1.2.1.2 Em razão da contratação com permanência mínima, o Usuário terá aos seguintes **Benefícios**:

- ✓ Isenção da Taxa de Habilitação
- ✓ Navegação promocional no WhatsApp

¹ Estão disponíveis para contratação junto à Claro Ofertas com e sem serviços digitais.

1.2.1.3 A exceção dos benefícios descritos no item acima, quaisquer outros benefícios concedidos aos USUÁRIOS e/ou quaisquer descontos sobre os valores dos serviços de telecomunicações contratados não tem qualquer vinculação à permanência mínima ou a qualquer condição da contratação, prevalecendo esta disposição sobre qualquer outra relativa à contratação realizada pelo USUÁRIO.

1.2.1.4 A multa de permanência mínima não será aplicada quando a rescisão contratual for motivada por descumprimento de obrigação contratual, regulamentar ou legal por parte da CLARO. Não é considerado descumprimento contratual eventuais variações de sinal decorrentes da natureza do serviço móvel, áreas de sombra ou períodos de indisponibilidade que não afetem o atendimento aos níveis de qualidade previstos no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações da Anatel.

DA CONTRATAÇÃO SEM PERMANÊNCIA MÍNIMA

1.2.2 Na contratação sem permanência mínima, o USUÁRIO pode cancelar os serviços a qualquer momento sem a incidência de nenhuma penalidade, mas não terá acesso aos benefícios específicos da contratação com permanência mínima, acima descritos.

DA CONTRATAÇÃO AVULSA OU COMBINADA CLARO MULTI

1.3 O Usuário poderá contratar a Oferta Conjunta Mix Claro pós de sua escolha na opção Single, ou seja, apenas esta Oferta de forma individual ou avulsa, ou, ainda, de forma combinada com outras Ofertas avulsas prestadas pela Claro, configurando a contratação Claro Multi.

1.3.1 No Claro Multi, com a combinação elegível, o Usuário poderá ter acesso a condições especiais a seguir:

✓ Preço promocional decorrente da contratação combinada dos serviços

1.3.1.1 As condições especiais do Claro Multi poderão ser aplicadas individualmente ou cumulativamente, o que estará expresso na Oferta correspondente. O Usuário fica ciente de que poderão não ser concedidas condições na contratação combinada, se não estiver previsto expressamente neste contrato.

1.3.1.2 O Claro Multi não se confunde com a Oferta do tipo Combo prevista na regulamentação da Anatel, uma vez que são contratações individuais por serviço e que também podem ser canceladas de forma individual, apenas perdendo o direito ao benefício previsto para a contratação combinada.

1.3.2 Para configuração do Claro Multi é necessário a contratação combinada de pelo menos 01 (uma) Oferta de serviços móveis + 01 (uma) Oferta de serviços fixos da Claro, conforme disposto a seguir:

(i) Ofertas de serviços móveis elegíveis: Mix Claro pós ou Mix Claro controle (Tradicional) ou Claro Internet Móvel;

(ii) Ofertas de serviços Fixos elegíveis: Claro Fibra ou Claro tv+ (SeAC ou Box Streaming).

1.3.2.1 Excepcionalmente, a Claro poderá considerar outras composições para fins de configuração do Claro Multi, entretanto, será especificado expressamente no documento da Oferta as outras composições elegíveis.

1.3.2.2 Os serviços Claro Flex, Mix Claro Controle fácil, Claro fone (telefonia fixa) e Claro tv+ App, assim como as Ofertas de serviços pré-pago ou qualquer Oferta sem serviços digitais ou não especificada acima não são considerados para fins de configuração do Claro Multi mas poderão ser contratados conjuntamente com outros serviços que componham o Claro Multi.

1.3.3 O Usuário da Oferta conjunta Mix Claro pós quando ativada no Claro Multi, terá acesso as condições especiais apenas enquanto mantida a contratação combinada das Ofertas elegíveis. A Claro poderá conceder os benefícios apenas em configurações específicas do Claro Multi, o que será especificado na Oferta.

1.3.4 Qualquer desconfiguração do Claro Multi, tal qual descrita na elegibilidade desta, resulta na perda imediata das condições especiais da contratação combinada Claro Multi, inclusive se for decorrente da inviabilidade técnica de instalação dos serviços residenciais/fixos correspondente, não caracterizando qualquer responsabilidade da Claro. Nessa hipótese, o USUÁRIO permanecerá ativo na Oferta, entretanto, na modalidade Single.

1.3.5 As condições especiais do Claro Multi não são cumulativos com outras ofertas que concedam os mesmos tipos de condições especiais sobre os serviços, salvo se disposto expressamente.

1.3.6 O valor total devido na contratação do Claro Multi corresponde ao somatório dos valores de todas as Ofertas contratadas individualmente para a composição do Claro Multi, tal qual descrito em cada Contrato correspondente ao serviço, acrescidos dos excedentes, quando aplicáveis e pacotes e serviços adicionais eventualmente contratados.

1.3.7 O Usuário poderá contratar apenas uma combinação do Claro Multi, podendo ativar 01 (uma) Oferta de cada tipo de serviço fixo e móvel, incluindo os que tenham dependentes na quantidade disponível na Oferta.

1.3.8 O Claro Multi pode ser contratado com ou sem permanência mínima, na mesma forma da contratação avulsa.

1.4 O detalhamento dos serviços e benefícios ou condições especiais integrantes da Oferta, assim como suas restrições de uso serão descritas no decorrer deste Contrato.

2. VALORES DA OFERTA CONJUNTA MIX CLARO PÓS E ITENS INTEGRANTES DA OFERTA

2.1 Para a habilitação da linha em qualquer uma das Ofertas Conjuntas Mix Claro pós deste documento, nos canais de contratação específicos para esta Oferta, serão aplicados os seguintes valores de **Taxa de Habilitação**, de acordo com a modalidade de contratação com e sem permanência mínima:

Taxa de Habilitação	Com Permanência Mínima	Sem Permanência Mínima
	R\$ 00,00	R\$ 240,00

2.2 Os valores de **Mensalidade** das Ofertas Conjuntas Mix Claro pós (Oferta Conjunta com Serviços Digitais) nas contratações Single e Claro Multi, com e sem permanência mínima são:

CLARO PÓS 50 GB COM SERVIÇOS DIGITAIS			
Prazo de Comercialização: Indeterminado – a partir de 23/04/2026			
O que está incluso na Oferta: Franquia de Internet de 50GB + Ligações de Voz Locais e Longa Distância Nacional + 1000 SMSs + Passaporte Américas para a Linha Titular e Dependentes, se houver.			
Benefício na contratação Com Permanência Mínima: Isenção da Taxa de Habilitação + Navegação promocional no WhatsApp.			
Item da Oferta	Mensalidade Single	Mensalidade Multi	
Claro pós 50 GB	R\$ 83,60	R\$ 53,54	
Skeelo Livros Digitais Padrão	R\$ 17,00	R\$ 10,89	
Claro Banca Premium	R\$ 13,00	R\$ 8,33	
Smart ID – Truecaller	R\$ 6,00	R\$ 3,84	
Armazenamento em Nuvem (100GB Google One ou 50GB Apple iCloud+)	R\$ 5,30	R\$ 3,40	
Mensalidade Total	R\$ 124,90	R\$ 80,00	
Código Único	Com permanência Mínima	CLR202600001066	CLR202600000987
		CLR202600001067 ²	CLR202600000988 ²
	Sem permanência Mínima	CLR202600001078	CLR202600002460
		CLR202600001079 ²	

2.2.1 O Mix Claro pós 50GB possui a opção de contratação com a Assinatura do Aplicativo GeForce Now pelo valor promocional, conforme composição abaixo:

CLARO PÓS 50GB + ASSINATURA GeForce NOW COM SERVIÇOS DIGITAIS			
Prazo de Comercialização: Indeterminado – a partir de 23/04/2026			
O que está incluso na Oferta: Franquia de Internet de 50GB + Ligações de Voz Locais e Longa Distância Nacional + 1000 SMSs + Passaporte Américas para a Linha Titular e Dependentes, se houver + Assinatura GeForce NOW			
Benefício na contratação Com Permanência Mínima: Isenção da Taxa de Habilitação + Navegação promocional no WhatsApp			
Item da Oferta	Mensalidade Single	Mensalidade Multi	
Claro pós 50 GB	R\$ 83,60	R\$ 53,54	
Skeelo Livros Digitais Padrão	R\$ 17,00	R\$ 10,89	
Claro Banca Premium	R\$ 13,00	R\$ 8,33	
Smart ID – Truecaller	R\$ 6,00	R\$ 3,84	
Armazenamento em Nuvem (100GB Google One ou 50GB Apple iCloud+)	R\$ 5,30	R\$ 3,40	
Assinatura GeForce NOW	R\$ 40,00	R\$ 40,00	
Mensalidade Total	R\$ 164,90	R\$ 120,00	
Código Único	Com permanência Mínima	CLR202600001076	CLR202600000989
		CLR202600001077 ²	CLR202600000990 ²

² Os códigos únicos em questão são direcionados a clientes que realizarem a portabilidade numérica.

Sem permanência Mínima

CLR202600002931
CLR202600002932²

CLR202600002461

2.2.2 Na hipótese de cancelamento da assinatura do GeForce NOW, será assegurado ao Usuário a opção de contratar a Oferta Mix Claro pós 50GB sem o aplicativo GeForce NOW.

CLARO PÓS 100GB COM SERVIÇOS DIGITAIS

Prazo de Comercialização: Indeterminado – a partir de 23/04/2026

O que está incluso na Oferta: Franquia de Internet de 100GB + Ligações de Voz Locais e Longa Distância Nacional + 1000 SMSs + Passaporte Américas para a Linha Titular e Dependentes, se houver.

Benefício na contratação Com Permanência Mínima: Isenção da Taxa de Habilitação + Navegação promocional no WhatsApp

Item da Oferta	Mensalidade Single	Mensalidade Multi	
Claro pós 100 GB	R\$ 122,00	R\$ 84,77	
Skeelo Livros Digitais Premium	R\$ 26,00	R\$ 18,07	
Claro Banca Premium	R\$ 13,00	R\$ 9,03	
Smart ID – Truecaller	R\$ 6,00	R\$ 4,17	
Armazenamento em Nuvem (200GB Google One ou Apple iCloud+)	R\$ 12,90	R\$ 8,96	
Mensalidade Total	R\$ 179,90	R\$ 125,00	
Código Único	Com permanência Mínima	CLR202600001068	CLR202600000991
		CLR202600001069 ²	CLR202600000992 ²
	Sem permanência Mínima	CLR202600001080	
		CLR202600001081 ²	CLR202600002462

CLARO PÓS 150GB COM SERVIÇOS DIGITAIS

Prazo de Comercialização: Indeterminado – a partir de 23/04/2026

O que está incluso na Oferta: Franquia de Internet de 150GB + Ligações de Voz Locais e Longa Distância Nacional + 1000 SMSs + Passaporte Américas e Europa para a Linha Titular e Dependentes, se houver + 01 (uma) linha adicional (dependente) compartilhamento total sem custo de mensalidade

Benefício na contratação Com Permanência Mínima: Isenção da Taxa de Habilitação + Navegação promocional no WhatsApp

Item da Oferta		Mensalidade Single	Mensalidade Multi
Claro pós 150 GB		R\$ 152,90	R\$ 114,73
Skeelo Livros Digitais Premium		R\$ 26,00	R\$ 19,51
Claro Banca Premium		R\$ 13,00	R\$ 9,75
Smart ID – Truecaller		R\$ 6,00	R\$ 4,50
Armazenamento em Nuvem (2TB Google One ou Apple iCloud+)		R\$ 42,00	R\$ 31,51
Mensalidade Total		R\$ 239,90	R\$ 180,00
Código Único	Com permanência Mínima	CLR202600001070	CLR202600000993
		CLR202600001071 ²	CLR202600000994 ²

Sem permanência Mínima

CLR202600001082
CLR202600001083²

CLR202600000999³
CLR202600001000²
CLR202600002463

CLARO PÓS 200GB COM SERVIÇOS DIGITAIS

Prazo de Comercialização: Indeterminado – a partir de 23/04/2026

O que está incluso na Oferta: Franquia de Internet de 200GB + Ligações de Voz Locais e Longa Distância Nacional + 1000 SMSs + Passaporte Mundo para a Linha Titular e Dependentes, se houver + 02 (duas) linhas adicionais (dependente) compartilhamento total sem custo de mensalidade

Benefício na contratação Com Permanência Mínima: Isenção da Taxa de Habilitação + Navegação promocional no WhatsApp

Item da Oferta		Mensalidade Single	Mensalidade Multi
Claro pós 200 GB		R\$ 252,90	R\$ 178,57
Skeelo Livros Digitais Premium		R\$ 26,00	R\$ 18,36
Claro Banca Premium		R\$ 13,00	R\$ 9,18
Smart ID – Truecaller		R\$ 6,00	R\$ 4,24
Armazenamento em Nuvem (2TB Google One ou Apple iCloud+)		R\$ 42,00	R\$ 29,65
Mensalidade Total		R\$ 339,90	R\$ 240,00
Código Único	Com permanência Mínima	CLR202600001072	CLR202600000995
		CLR202600001073 ²	CLR202600000996 ²
			CLR202600001001 ³
			CLR202600001002 ²
	Sem permanência Mínima	CLR202600001084 CLR202600001085 ²	CLR202600002464

CLARO PÓS 500GB COM SERVIÇOS DIGITAIS

Prazo de Comercialização: Indeterminado – a partir de 23/04/2026

O que está incluso na Oferta: Franquia de Internet de 500GB + Ligações de Voz Locais e Longa Distância Nacional + 1000 SMSs + Passaporte Mundo para a Linha Titular e Dependentes, se houver + 05 (cinco) linhas adicionais (dependentes) compartilhamento total sem custo de mensalidade

Benefício na contratação Com Permanência Mínima: Isenção da Taxa de Habilitação + Navegação promocional no WhatsApp

Item da Oferta		Mensalidade Single	Mensalidade Multi
Claro pós 500 GB		R\$ 668,00	R\$ 628,79
Skeelo Livros Digitais Premium		R\$ 26,00	R\$ 24,47
Claro Banca Premium		R\$ 13,00	R\$ 12,24
Smart ID – Truecaller		R\$ 6,00	R\$ 5,65
Armazenamento em Nuvem (2TB Google One ou Apple iCloud+)		R\$ 42,00	R\$ 39,53
Claro TV+ App		R\$ 94,90	R\$ 89,32

³ Código único vinculado a Oferta Claro UP.

Mensalidade Total		R\$ 849,90	R\$ 800,00
Código Único	Com permanência Mínima	CLR202600001074	CLR202600000997
		CLR202600001075 ²	CLR202600000998 ²
	Sem permanência Mínima	CLR202600001086	CLR202600001003 ³
		CLR202600001087 ²	CLR202600001004 ²
			CLR202600002465

2.1.1 Os valores para contratação avulsa dos serviços digitais fora das Ofertas Conjuntas acima são:

Serviços Digitais	Mensalidade Contratação Avulsa
SmartID – Truecaller	R\$ 8,90
Skeelo Livros Digitais Premium	R\$ 49,90
Claro Banca Premium	R\$ 21,90
Armazenamento em Nuvem 50 GB Apple iCloud+	R\$ 5,90
Armazenamento em Nuvem 100 GB Google One	R\$ 9,99
Armazenamento em Nuvem 200GB Apple iCloud+	R\$ 19,90
Armazenamento em Nuvem 200GB Google One	R\$ 14,99
Armazenamento em Nuvem 2TB Apple iCloud+	R\$ 66,90
Armazenamento em Nuvem 2TB Google One	R\$ 49,99
Assinatura GeForce NOW	R\$ 59,90

SERVIÇO DIGITAL ARMAZENAMENTO EM NUVEM GOOGLE ONE OU ICLOUD+

2.1.2 No caso do Serviço Digital Armazenamento em Nuvem, o Usuário poderá fazer a opção pelo provedor Google ou Apple através do Aplicativo Minha Claro (no Aplicativo ou via Web) logo após a contratação, bem como, após esta escolha deverá realizar a ativação junto ao Provedor, através de link de acesso ou e.mail cadastrado no Minha Claro.

2.1.2.1 Não será permitida a troca do provedor após a ativação, uma vez escolhido o provedor, o Usuário permanecerá com esta opção de SVA integrando sua Oferta até o fim da vigência do Contrato.

2.1.2.2 O serviço digital de Armazenamento em Nuvem é de responsabilidade do provedor e será disponibilizado na forma dos Termos e Condições de Uso destes, a serem consultados em https://one.google.com/terms-of-service?hl=pt_BR&g1_landing_page=0 e <https://www.apple.com/br/legal/internet-services/icloud/br/terms.html>.

2.1.2.3 O Usuário está ciente que uso do serviço digital consome a franquia de internet disponível caso seja efetivado qualquer tipo de acesso, download ou upload de arquivos.

2.1.2.4 Será permitido ao Usuário fazer upgrade da capacidade de armazenamento em nuvem, caso disponível junto ao provedor escolhido, mediante o pagamento em fatura Claro da diferença do valor correspondente ao aumento da capacidade,

conforme valores praticados pelo provedor. Estes valores serão cobrados pro-rata a partir da alteração solicitada.

2.1.2.5 Outras disposições aplicáveis aos serviços digitais encontram-se descritos a seguir no presente documento e também se aplica ao serviço digital de armazenamento em nuvem.

O uso acima da franquia da Oferta contratada, o uso de serviços não contemplados na franquia ou o mau uso desta gera a cobrança de excedente, nos termos dispostos neste Contrato.

DEPENDENTES – OFERTA ACESSÓRIA DE LINHAS ADICIONAIS DO CONTRATO

2.2 Além das linhas adicionais dependentes sem custo de mensalidade, previstas acima e na tabela abaixo, o Usuário poderá contratar linhas adicionais (Dependentes) com Serviços Digitais inclusos, na quantidade limite abaixo, de acordo com a opção de Oferta contratada, pelo valor da mensalidade especificado abaixo por cada dependente adicionado.

DEPENDENTE COMPARTILHAMENTO TOTAL		QUANTIDADE LIMITE DE LINHAS ADICIONAIS		
Item da Oferta	Mensalidade por Linha Adicional	Oferta	Promocional Sem Mensalidade	Com Mensalidade
Mensalidade Dependente	R\$ 39,00	50 GB	0	1
Skeelo Livros Digitais Dependente	R\$ 10,00	50 GB GeForce Now	0	1
Smart ID – Truecaller	R\$ 6,00	100 GB	0	1
Mensalidade Total Dependente com Serviços Digitais	R\$ 55,00	150 GB	1	2
		200 GB	2	3
		500 GB	5	0

2.2.1 O Dependente Compartilhamento Total, seja o promocional sem custo de mensalidade e/ou o com custo de mensalidade, na forma acima especificada, permite o compartilhamento das franquias originais da Oferta referentes a internet, voz e SMS. Pacotes adicionais, Serviços Digitais e franquias promocionais não são compartilhadas, salvo se previsto expressamente no item da Oferta.

2.2.2 O Usuário tem a opção de efetivar a ativação das linhas adicionais dependentes promocionais sem custo de mensalidade, a qualquer tempo, durante a vigência do contrato. A não ativação destas linhas não gera nenhum abatimento no preço da Oferta.

2.2.2.1 Quaisquer contratações de serviços adicionais para as linhas dependentes beneficiadas com a isenção da mensalidade serão cobradas normalmente pelo valor correspondente ao serviço contratado, uma vez que a isenção se aplica tão somente a mensalidade.

2.2.3 Se optar por contratar linhas adicionais dependentes, acima da quantidade de dependentes com direito a isenção da mensalidade na forma acima, será cobrado

adicionalmente a mensalidade da Oferta, do valor de mensalidade da linha adicional dependente acima para cada linha adicional contratada e incluída em seu contrato.

MINHA CLARO - DISTRIBUIÇÃO DE FRANQUIA DE INTERNET

2.3 A distribuição da franquia de internet com as linhas dependentes pode ser realizada apenas pelo Usuário titular e está disponível através do Minha Claro, na área logada, podendo ser realizada para a franquia original da Oferta, excluídos eventuais bônus concedidos.

2.3.1 Se o USUÁRIO não realizar a distribuição, a franquia original da Oferta será integralmente compartilhada, podendo ser utilizadas pela linha titular e todas as linhas dependentes ativas na Oferta até o seu consumo total.

OFERTA ACESSÓRIA - PACOTES ADICIONAIS DE INTERNET

2.4 Estão disponíveis para contratação os seguintes pacotes adicionais de internet:

Pacote Adicional	Valor Vigente
5GB	R\$ 20,00
10GB	R\$ 30,00

Os pacotes adicionais não são recorrentes e são válidos apenas para a linha em que forem inseridos, não sendo compartilhados entre estas.

Valores vigentes na data de início de vigência da oferta. Sujeito a alterações. Consulte o valor vigente da Oferta Acessória no momento da contratação em <https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/contratos-e-regulamentos>

OFERTA ACESSÓRIA - CLARO PASSAPORTE

2.5 A linha titular que aderir a uma das Ofertas Mix Claro pós abaixo terão acesso à funcionalidade Claro Passaporte na modalidade indicada na tabela abaixo, juntamente com as linhas adicionais (dependentes) eventualmente ativas em sua Oferta, sem a cobrança da mensalidade Claro Passaporte correspondente, enquanto permanecer ativo e adimplente na Oferta.

CLARO PÓS	Modalidade
50 GB	Passaporte Américas
50 GB Geforce Now	Passaporte Américas
100 GB	Passaporte Américas
150GB	Passaporte Américas e Europa
200GB	Passaporte Mundo
500GB	Passaporte Mundo

2.5.1 O valor da Mensalidade da Linha Adicional (Dependente) é devida normalmente, caso não esteja isento por força da Oferta correspondente na forma já especificada, e deverá ser paga para usufruir deste benefício.

2.5.2 Eventual uso de excedente às franquias e/ou uso de serviços não cobertos pela funcionalidade serão cobrados normalmente do Usuário e não estão inclusos neste benefício, seja o uso realizado pelas linhas titulares ou adicionais ao Contrato.

2.6 Caso o Usuário contrate uma modalidade de Claro Passaporte diversa da disponível nesta Oferta, seja para o titular ou dependentes, não haverá qualquer desconto na mensalidade da funcionalidade contratada.

2.7 Por ser benefício, não há qualquer desconto sobre o valor pago pelo Usuário à título de mensalidade, caso não sejam ativados dependentes para fruição desta Oferta.

2.8 Usuários da base que já possuam o Claro Passaporte contratado e decidam migrar para esta oferta deverão cancelar a contratação anterior da funcionalidade e solicitar a ativação desta Oferta. Caso estejam no custo de pagamento de parcelamento da ativação da funcionalidade, o valor integral será devido quando do cancelamento.

2.9 Faz parte deste Contrato, os Termos e Condições da Oferta Acessória Claro Passaporte que poderá ser consultada em <https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/ofertas-adicionais-vigentes>.

3. OUTROS BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO COM PERMANÊNCIA MÍNIMA

OFERTA DE NAVEGAÇÃO NO WHATSAPP

3.1 O USUÁRIO que contratar qualquer das Ofertas Mix Claro pós com permanência mínima terá a navegação no Aplicativo WhatsApp sem consumo da Franquia de Internet da Oferta, enquanto durar a franquia principal ou pacotes adicionais eventualmente contratados.

3.1.1 Usuários que realizarem a contratação sem permanência mínima não terão acesso a esta oferta e a navegação no aplicativo WhatsApp ocorrerá com o consumo da franquia de internet original da Oferta.

3.2 Para uso da Oferta de navegação no WhatsApp sem consumo da franquia de internet disponível em sua Oferta, o Usuário fica ciente e concorda que:

(i) O acesso aos aplicativos elegíveis da Oferta deve ser realizado pelo aplicativo oficial para Android, Windows Fone Java e Iphone (IOS).

(ii) Qualquer acesso por outros aplicativos, visualização ou download/upload de conteúdo ou links externos, redirecionamento de acesso do próprio aplicativo para Sites ou outras Plataformas e acessos automáticos em razão da configuração do aparelho do Usuário será consumido da franquia original da Oferta, sem que isso seja considerado defeito ou inadequação da Oferta.

(iii) Atualizações ou alterações do Aplicativo, que criem ou alterem as condições de acesso, também podem resultar no consumo da franquia de dados original da Oferta ou cobrança como excedente, se aplicável.

(iv) O acesso a navegação e franquia em aplicativos específicos está condicionada a disponibilidade de franquia principal da Oferta ou franquias decorrentes de pacotes adicionais adquiridos. Encerradas estas franquias o acesso a navegação é bloqueado até que o Usuário adquira novos pacotes ou se inicie novo ciclo de faturamento e nova franquia principal.

(v) Funcionalidades do tipo ao vivo ou live não estão inclusas neste acesso e são consumidas normalmente da franquia principal.

(vi) Estas Ofertas possuem restrições e estão sujeitas as regras de mau uso previstas nas condições gerais de contratação integrante deste Contrato, portanto o desvio de utilização configurado pelo uso excessivo e fora do consumo médio padrão da base Claro, o uso

comercial, religioso, político ou não individual do Aplicativo correspondente pode gerar o a exclusão do Usuário desta Oferta.

3.3 A Oferta de navegação no WhatsApp poderá ser encerrada caso seja encerrado o acordo comercial com o detentor dos direitos sobre a Aplicação, sem que isso enseje qualquer direito ao Usuário.

3.4 O Usuário fica ciente que haverá a retomada da cobrança ou do consumo da franquia originalmente contratada pelo uso do serviço, mediante aviso prévio, 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.

3.5 Outros acessos são consumidos normalmente da franquia principal da Oferta contratada.

3.6 As funcionalidades elegíveis a navegação e as restrições são:

FUNCIONALIDADES DO WHATSAPP	NAVEGAÇÃO SEM CONSUMO DA FRANQUIA DE INTERNET
Fotos	Sim
Vídeos	Sim
Mensagem de texto	Sim
Mensagem de Voz	Sim
Chamada Voip (Voz e/ou Vídeo)	Sim
Acessar link	Não

4. DA OFERTA CLARO UP

4.1 O USUÁRIO pessoa física, maior e capaz nos termos da legislação que contratar as Ofertas Mix Claro Pós 150GB, 200GB e 500GB, com adesão a permanência mínima na modalidade Claro Multi poderá aderir ao Programa de Fidelidade denominado CLARO UP para aquisição de um aparelho elegível, mediante disponibilidade em estoque. A relação de Lojas participantes e aparelhos elegíveis constarão em www.claro.com.br/claroup. As regras e benefícios do CLARO UP constam a seguir.

Das Regras Gerais do Programa Claro Up

4.2 O Programa CLARO UP concede ao USUÁRIO elegível participante, os seguintes benefícios:

- (i) O parcelamento da compra do aparelho elegível da seguinte forma: o valor do aparelho divulgado em loja deduzido o percentual de 28% (vinte e oito por cento) do valor de compra vigente⁴, em até 21 (vinte e uma) vezes no cartão de crédito e 01 (uma) parcela final referente ao percentual de 28% (vinte e oito por cento) destacado que não for parcelado no momento da compra, a vencer ao final do prazo de vigência do Programa;
- (ii) A possibilidade de troca deste aparelho a partir de 12 (doze) meses até 21 (vinte e um) meses após a compra, mediante a garantia de recompra deste aparelho adquirido por EMPRESA

⁴ O percentual deduzido do parcelamento para compor a parcela final será aplicado sobre o valor de compra do aparelho na modalidade pré-pago

PARCEIRA⁵ da CLARO, pelo valor equivalente a parcela final descrita no item (i) acima, ou seja, 28% (vinte e oito por cento) do valor total do aparelho, caso o aparelho esteja sem avarias, em perfeito funcionamento e bom estado de conservação conforme Termos e Condições do parceiro, e que será utilizado no pagamento da parcela final do aparelho adquirido descrita no item (i) acima;

(iii) Seguro Proteção Móvel⁶ (doravante “Seguro Proteção Móvel”), sem custo ao USUÁRIO e com o prêmio (custo) do seguro subsidiado pela Claro, para o aparelho adquirido no Programa CLARO UP, através da Seguradora Parceira⁷ (a “SEGURADORA PARCEIRA”), conforme regras do seguro descritas nas Condições Gerais disponíveis em <https://protecaomovel.com.br/brasil/> <https://contrateja.protecaomovel.com.br/send-pin> e <https://protecaomovel.com.br/brasil/que> passam a integrar o presente Contrato.

Regras e Condições para a Compra do Aparelho no Claro Up

4.3 A lista de aparelhos elegíveis ao CLARO UP consta do link www.claro.com.br/claroup, sendo que essa lista sofrerá alteração, a critério exclusivo da Claro, durante o período de vigência do CLARO UP. O valor a ser pago é o valor vigente apresentado em Loja no momento da aquisição, ou valor inferior caso haja alguma promoção elegível à adesão via Programa CLARO UP.

4.4 O USUÁRIO deverá contratar, conjuntamente, no mesmo ato da aquisição do aparelho, para ativação do Programa, uma Oferta Claro Multi vigente, com a linha móvel ativa na Oferta Claro Mix Pós, nas franquias descritas neste documento, com adesão a Permanência Mínima de 12 (Doze) Meses.

4.4.1 O USUÁRIO está sujeito a análise de crédito da CLARO para ativação da Oferta. A não aprovação na análise de crédito impossibilita o USUÁRIO de participar deste Programa.

4.4.2 O USUÁRIO é responsável pelo pagamento dos serviços contratados e deverá se manter adimplente na Oferta CLARO MULTI contratada durante todo o período de participação no Programa, sob pena de perder os benefícios descritos neste documento, exceto em relação ao Seguro Proteção Móvel, que tem suas condições regulamentadas nas Condições Gerais disponíveis da SEGURADORA PARCEIRA.

4.5 As condições para a realização do parcelamento do aparelho no CLARO UP, são:

(i) A efetivação da contratação dependerá da disponibilidade de limite no cartão de crédito utilizado na compra pelo USUÁRIO e aprovação da Administradora do cartão.

(ii) A titularidade do cartão de crédito deverá ser do USUÁRIO, sendo vedada a utilização de cartões de terceiros.

(iii) O USUÁRIO deverá consultar as bandeiras de cartões de crédito aceitas em loja no momento da contratação.

4.5.1 A CLARO não possui nenhuma responsabilidade quando a análise de crédito e eventuais restrições aplicadas pela Administradora do Cartão que resulte em negativa de venda do produto em loja.

Regras e Condições para a Renovação do Programa e Recompra do Aparelho Adquirido

⁵ ALLIED TECNOLOGIA S/A., CNPJ/MF nº. 20.247.322/0003-09, com sede na cidade de Jundiaí - SP, à Rod Vice-Prefeito Hermenegildo Tonolli, 1500 - Lote GLA2A Galpão 04A E 05A - Distrito Industrial, CEP 13213-086.

⁶ Proteção Móvel se refere ao Seguro de Equipamentos de Comunicação sem Fio – Pós-pago. Processo SUSEP Nº 15414.900233/2016-95

⁷ Yelum Seguros S.A., CNPJ 61.550.141/0001-72 - Rua Dr. Geraldo Campos Moreira, 110 - Brooklin Novo - São Paulo/SP - CEP:04.571-020.

4.6 O USUÁRIO poderá realizar a renovação do Programa CLARO UP entre o 12º e o 21º mês após a adesão ao Programa e assim sucessivamente, momento em que poderá ser apresentado o aparelho adquirido neste para a recompra por parte da EMPRESA PARCEIRA.

4.6.1 A renovação no Programa importa em parcelamento de um novo aparelho adquirido nas mesmas condições dispostas acima, bem como na garantia de recompra deste novo aparelho adquirido e a renovação do benefício de Seguro Proteção Móvel, sem custo ao USUÁRIO, com prêmio subsidiado pela CLARO, para o novo aparelho.

4.6.2 O USUÁRIO declara estar ciente e concorda que a renovação antes de findo o prazo de 21 (vinte e um) meses do parcelamento anterior, poderá ensejar na cumulatividade de parcelas no cartão de crédito do USUÁRIO, em razão da compra do novo aparelho, uma vez que o USUÁRIO é responsável pelo pagamento integral do parcelamento do aparelho anterior e do novo aparelho, ainda que renovado o Programa.

4.7 As condições de recompra do aparelho móvel adquirido no Programa devem atender as seguintes condições:

4.7.1 Para recebimento do valor equivalente à parcela final do aparelho, ou seja, 28% (vinte e oito por cento) do valor de compra do aparelho, o aparelho deverá estar em pleno funcionamento, inclusive de sua tela touch screen, som/áudio, botões em geral, em boas condições de conservação, ressalvado o desgaste normal pelo uso e sem avarias externas de qualquer natureza, incluindo riscos, rachaduras, inscrições, marcas ou qualquer dano externo, sem indícios de queda, exposição a líquidos e umidade, indícios de oxidação ou qualquer outra ocorrência que possa comprometer o funcionamento do aparelho, sem qualquer adesivo ou sinal de identifique ou descaracterize o aparelho.

4.7.1.1 Caso o aparelho não atenda às condições de recompra da EMPRESA PARCEIRA, o USUÁRIO deverá efetivar o pagamento da parcela final pendente, podendo dar prosseguimento ao Programa ou encerrar sua participação.

4.7.2 Aplica-se ao benefício da recompra os Termos e Condições de Uso da EMPRESA PARCEIRA, disponível para consulta em <https://alliedbrasil.com.br/termos-e-condicoes/>.

4.7.3 O USUÁRIO ao entregar o aparelho vendido para a EMPRESA PARCEIRA em razão deste Programa deverá: (i) efetuar o reset do aparelho para as configurações de fábrica, excluindo todo e qualquer dado ou informação pessoal no aparelho a ser entregue; (ii) não manter nenhum tipo de bloqueio ou rastreamento ativo no aparelho; (iii) assinar o Termo de Transferência de Propriedade do aparelho, fornecendo todos os dados solicitados pela EMPRESA PARCEIRA e pela CLARO para a conclusão desta.

4.8 A CLARO ou a EMPRESA PARCEIRA não poderão ser responsabilizadas em qualquer hipótese pelo não cumprimento das orientações acima pelo USUÁRIO, de forma que, qualquer dado pessoal, sensível ou não, mantido no aparelho entregue no procedimento de recompra através deste Programa será considerado público, de forma que a CLARO e a EMPRESA PARCEIRA não serão, em hipótese alguma, responsabilizadas por vazamento de dados, uso indevido destes ou qualquer violação da legislação vigente relacionada.

4.9 O valor recebido da EMPRESA PARCEIRA na recompra do aparelho móvel do Programa, desde que atendidas as condições desta, poderá ser utilizado para quitação da parcela final de compra do aparelho, correspondente aos 28% (vinte e oito por cento) pendentes de pagamento pelo USUÁRIO e que não foram pagos no momento da compra.

4.10 O prazo mínimo para renovação do Programa CLARO UP é de 12 (doze) meses após a compra do Aparelho no programa e o prazo limite para a renovação é de 21 meses após a compra do Aparelho pelo Programa.

4.10.1 Caso o USUÁRIO não realize a renovação do Programa CLARO UP findo o prazo limite de 21 (vinte e um meses) poderá optar por:

- (i) realizar o pagamento dos 28% (vinte e oito por cento) do valor de compra do aparelho correspondente a parcela final do último aparelho adquirido no Programa, à vista através de cartão de crédito, nas lojas próprias ou agentes autorizados participantes e, na hipótese de impossibilidade de efetuar o lançamento do valor da parcela final no cartão de crédito indicado pelo USUÁRIO, a CLARO poderá lançar em parcela única na fatura do USUÁRIO; ou
- (ii) efetivar a venda do aparelho adquirido no Programa através da EMPRESA PARCEIRA da CLARO, para a quitação desta parcela final, caso atenda às condições de recompra no Programa, dispostas acima e no Termos e Condições da EMPRESA PARCEIRA.

O BENEFÍCIO DO SEGURO PROTEÇÃO MÓVEL SEM CUSTO AO CLIENTE CLARO⁸

4.11 A CLARO, na qualidade de Estipulante da Apólice do Seguro Proteção Móvel ofertado pela SEGURADORA PARCEIRA figura perante a SEGURADORA PARCEIRA como contratante da apólice coletiva do Seguro Proteção Móvel, possibilitando a sua contratação pelo USUÁRIO que aderir ao Programa CLARO UP.

4.12 O Seguro Proteção Móvel está sujeito aos termos, condições, exclusões e limitações descritos nas respectivas Condições Gerais⁹ e cobre o aparelho móvel adquirido no âmbito do Programa CLARO UP contra eventuais sinistros de: (i) roubo; (ii) furto qualificado; (iii) furto simples; e (iv) dano físico.

4.13 Ao aderir ao Programa CLARO UP, o USUÁRIO concorda em contratar, sem custo, também o Seguro Proteção Móvel, por meio da Proposta de Adesão ao seguro. No entanto, é facultado ao USUÁRIO o cancelamento do Seguro Proteção Móvel, a qualquer tempo, por solicitação do USUÁRIO, conforme indicado nas Condições Gerais do seguro. O cancelamento do seguro não implicará multa ou qualquer outra penalidade ao USUÁRIO.

4.14 Como benefício concedido sem custo ao USUÁRIO em razão da contratação do Programa CLARO UP, a CLARO se compromete a pagar pelo prêmio do Seguro Proteção Móvel, referente ao aparelho móvel adquirido no âmbito do referido Programa, em nome do USUÁRIO, exclusivamente enquanto o Programa CLARO UP estiver vigente.

4.15 A CLARO se compromete a pagar exclusivamente o valor do prêmio do Seguro Proteção Móvel. Conforme estabelecido nas Condições Gerais e demais documentos do seguro, em caso de sinistro coberto, para ter direito à indenização, o USUÁRIO deverá pagar a franquia correspondente a cada uma das coberturas oferecidas pelo Seguro Proteção Móvel.

4.16 O cancelamento do Programa CLARO UP, por qualquer motivo, implicará no cancelamento automático do Seguro Proteção Móvel. Caso o USUÁRIO não realize a renovação do Programa CLARO UP, opte por realizar o pagamento da parcela final do aparelho, conforme cláusula 6.10.1 (i) do presente Contrato, e deseje manter o Seguro Proteção Móvel, será necessário que o USUÁRIO realize uma contratação do seguro apartada ao Programa CLARO UP, arcando integralmente com o valor do prêmio correspondente para essa nova contratação.

⁸ O Prêmio do Seguro é subsidiado integralmente pela CLARO, nos termos deste Contrato.

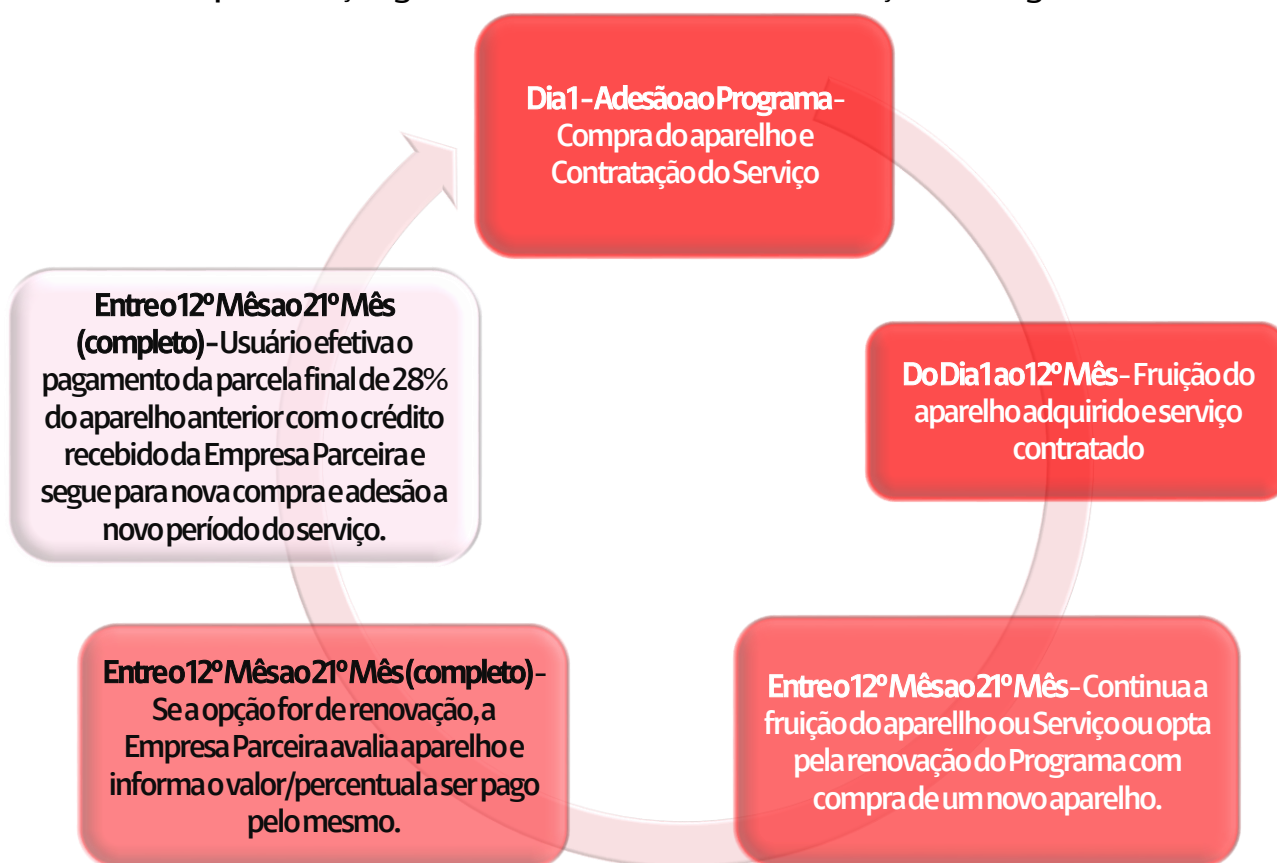
⁹ Condições Gerais do seguro Proteção Móvel disponíveis em <https://protecaomovel.com.br/>

4.17 O Seguro Proteção Móvel será cancelado nas hipóteses previstas nas Condições Gerais e demais documentos de seguro, incluindo, mas não se limitando a: (i) cancelamento voluntário por solicitação do USUÁRIO; (ii) cancelamento em caso de sinistro negado, quando o USUÁRIO não possuir mais o bem segurado, exceto nas hipóteses de cobertura previstas nas Condições Gerais do Seguro; (iii) cancelamento automático caso o USUÁRIO deixe de cumprir com as “Condições de Elegibilidade, Cobertura e Permanência”; e (iv) cancelamento por atingimento do “Limite Máximo de Indenizações”.

4.18 Por se tratar de um benefício oferecido sem custo ao USUÁRIO, no qual a CLARO se compromete a pagar o prêmio do seguro à SEGURADORA PARCEIRA, em nome do USUÁRIO, o cancelamento do seguro Proteção Móvel, por qualquer razão, não implicará em redução de quaisquer valores devidos pelo USUÁRIO à CLARO, a qualquer título, incluindo, mas não se limitando à aquisição do aparelho móvel e à Oferta Claro Pós elegível ao Programa CLARO UP.

DO FLUXO DE ADESÃO E RENOVAÇÃO NO PROGRAMA

4.19 Abaixo a representação gráfica do ciclo de adesão e renovação do Programa **CLARO UP**:



Solicitação de Cancelamento do Programa e Hipóteses de Exclusão

4.20 O USUÁRIO poderá, por sua livre opção, encerrar sua participação no Programa a qualquer tempo, entretanto, deverá cumprir o que se segue:

- (i) Se no curso da permanência mínima do CLARO MULTI, o USUÁRIO poderá optar por prosseguir com o serviço ativo e em uso, pagando regularmente pelos serviços prestados de acordo com o presente Contrato ou, em caso de cancelamento, arcar com eventuais penalidades decorrentes da permanência mínima em curso.

(ii) Deverá quitar eventual parcelamento do aparelho ainda em curso no meio de pagamento utilizado e, optar por: a) vender o aparelho adquirido no curso do Programa para a EMPRESA PARCEIRA e usar o valor recebido para quitar a parcela final de 28% (vinte e oito por cento) do aparelho adquirido; ou b) pagar o valor da parcela final de 28% (vinte e oito por cento) do valor do aparelho pelo meio de pagamento disponibilizado pela CLARO.

4.21 O USUÁRIO poderá ser excluído do Programa nas seguintes situações:

(i) Em caso de cancelamento, suspensão, inadimplência, transferência de titularidade, desmembramento ou alteração da Oferta em relação aos serviços CLARO contratados juntamente com o Programa;

(ii) Em caso de não pagamento dos valores devidos pelo aparelho, em especial a parcel final, caso não usufrua do benefício de recompra pela EMPRESA PARCEIRA de seu aparelho adquirido no Programa;

(iii) Em caso de fraude, uso indevido, uso comercial, revenda, cessão ou qualquer outra prática irregular, uma vez que se trata de benefício pessoal e intransferível do titular CLARO.

6.21.1 Em caso de exclusão do Programa por culpa do USUÁRIO, este estará sujeito as penalidades previstas neste contrato em relação aos serviços e poderá ser cobrado do valor remanescente e não pago do aparelho adquirido, em especial os 28% (vinte e oito por cento) não cobrados no início do Programa, podendo ser aplicados juros e correção monetária da data da compra, acrescido de multa de 10% em razão do descumprimento contratual.

Período de Vigência do Programa Claro Up

4.22 A adesão ao Programa CLARO UP poderá ocorrer a partir da data de início da comercialização desta Oferta acima indicado, sendo facultado à CLARO a interrupção do Programa, a qualquer tempo, para novas adesões, ou, mediante aviso prévio aos USUÁRIOS ativos no mesmo, sem que isso enseje em nenhum direito ao USUÁRIO, salvo o cumprimento do Programa em curso para os USUÁRIOS ativos no mesmo.

4.23 Em caso de encerramento do Programa CLARO UP e em havendo USUÁRIOS ativos no Programa, estes ficam cientes que:

(i) A CLARO garantirá o funcionamento do programa até a conclusão dos 22 (vinte e dois) meses correspondentes ao Programa ativo do USUÁRIO, com a possibilidade de recompra do aparelho para quitação da parcela final de 28% (vinte e oito por cento) entre o 12º mês e o 21º mês, caso o aparelho seja elegível;

(ii) O USUÁRIO poderá ao final dos 21 (vinte e um) meses completos do Programa em que estiver ativo, optar por ficar com o aparelho adquirido e efetivar o pagamento da parcela final de 28% (vinte e oito por cento) deste mediante cartão de crédito nas lojas participantes ou outros meios de pagamento disponíveis à época;

(iii) A CLARO manterá o benefício do Seguro Proteção Móvel, nos termos deste Contrato, até o final dos da vigência do Programa CLARO UP;

(iv) O USUÁRIO deverá manter o serviço contratado ativo, permanecendo adimplente durante todo o período até a finalização do Programa a que aderiu.

4.24 Esta Oferta não é cumulativa com outras Ofertas que não sejam as descritas neste documento e não poderá ser ativada por USUÁRIOS ativos em outras promoções inclusive internas para funcionários da Operadora.

4.25 A linha móvel atrelada ao Programa será utilizada para todas as comunicações da CLARO e seus Parceiros sobre o disposto neste Programa.

4.26 A compra do aparelho deverá ser realizada em nome do mesmo titular dos serviços CLARO contratados na forma deste Programa e a este competirá manter todos os seus dados de contato atualizados, bem como será o responsável pelo pagamento do aparelho e serviços contratados.

4.27 As especificações, compatibilidade do aparelho com os serviços CLARO e outros e/ou aplicativos instalados, qualidade e a garantia dos aparelhos adquiridos são de inteira responsabilidade do Fabricante, devendo, em caso de qualquer problema, o USUÁRIO buscar a assistência técnica autorizada, e, para tanto, deverá manter em sua posse o certificado de garantia sem rasuras e em condições de legibilidade, juntamente com a Nota fiscal do aparelho para comprovação da data de compra.

6.28 A CLARO não se responsabilizará por qualquer extensão de garantia concedida pelos Fabricantes, diversa da garantia legal e nem por aparelhos que não tenham sido adquiridos em suas lojas próprias.

4.29 A CLARO poderá modificar, de forma parcial ou total, os benefícios do Programa CLARO UP e suas respectivas regras de utilização, sendo estas aplicadas para novas adesões e em caso de renovação do Programa.

4.30 Esta promoção não é cumulativa com outras, salvo se expresso de forma diversa em documentos oficiais da CLARO.

4.31 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 Contrato, dos documentos relacionados ao Seguro Proteção Móvel e a recompra do aparelho e no Instrumento de Adesão que faz parte indissociável do presente instrumento.

4.32 As questões envolvendo o Seguro poderão ser tratadas nos Canais de Atendimento do Proteção Móvel listados no endereço <https://protecaomovel.com.br/brasil/>.

5. REGRAS GERAIS DE USO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E DOS SERVIÇOS DIGITAIS INTEGRANTES DA OFERTA

SERVIÇOS DE VOZ

5.1 Está inclusa em qualquer das Ofertas uma franquia de voz ilimitada para ligações locais e longa distância nacional (LDN/DDD) exclusivamente com uso do CSP 21, para linhas móveis ou fixas de qualquer Operadora do Brasil, originadas e concluídas na rede da CLARO, em território nacional.

5.2 Ligações com o uso de outro CSP ou através da rede de outra Operadora serão tarifadas como excedente, de acordo com as tarifas vigentes da Operadora utilizada e poderão estar sujeitas a cobrança de adicional de deslocamento.

5.3 Não estão inclusas na franquia de ligações ilimitadas: (i) Ligações DDI; (ii) roaming nacional e/ou internacional; (iii) ligações para serviços de repasses financeiros ou promoções, tais como chat amizade, concursos e promoções comerciais; (iv) ligações para números especiais, como Secretária Claro e serviços de atendimento (v) números 0300, 0500, dentre outras. Estas ligações

não incluídas na franquia são tarifadas como excedente, de forma avulsa, conforme tarifas abaixo ou tarifas dos parceiros dos serviços prestados:

Tipo de Tarifa	Valores Vigentes sem Tributos
VC IR, VC 1 Móvel-Móvel e VC 1 Móvel-Fixo	R\$ 1,20 por minuto
Acesso a Caixa postal	R\$ 6,00 por minuto
Adicional de chamada	R\$ 1,00 por chamada
VC-1R (Móvel-Fixo)/VC-R (Móvel-Móvel) em Roaming Nacional	R\$ 1,20 por minuto
VC-VST-R (2ª Chamada em Roaming Nacional)	R\$ 1,50 por minuto

5.4 Funcionalidades como Claro Passaporte e outros pacotes de uso internacional são compatíveis com as Ofertas do presente documento.

SERVIÇOS DE INTERNET

5.5 As franquias e pacotes adicionais são válidos apenas para uso na rede da CLARO em território nacional e não são cumulativas para o ciclo de faturamento subsequente. Se não for consumida, será zerada quando o ciclo de faturamento se encerrar.

5.6 Apenas as franquias de 150 GB, 200 GB e 500 GB são elegíveis a ativação da Oferta para uso da tecnologia 5G SA e o USUÁRIO deverá fazer esta opção antes da ativação da Oferta, devido às limitações que esta opção possui.

5.7 O valor avulso do MB é de R\$ 15,00 e poderá ser cobrado do USUÁRIO, como excedente: (i) no uso em desacordo com as disposições da Oferta; (ii) se configurado mau uso ou uso inadequado ou ilegal da Oferta nos termos das condições gerais de contratação, e (iii) no uso em roaming nacional. O Uso em roaming internacional está previsto em documento próprio.

5.8 A CLARO não se responsabiliza pelos downloads, custos, transações e contratações realizadas pelo USUÁRIO através do uso da franquia para acesso internet, bem como não se responsabiliza pelo uso da linha móvel como duplo fator de autenticação, nem 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.

5.9 A CLARO não se responsabiliza pela compatibilidade dos equipamentos utilizados no download e acesso a aplicativos, ainda que o equipamento tenha sido adquirido junto a CLARO.

5.10 Ao se aproximar da finalização da franquia de dados, o USUÁRIO receberá SMS com a opção para contratar pacote adicional de dados através da resposta com a palavra ADICIONAL ou ligando para *1052#. Ao finalizar a contratação, o USUÁRIO recebe um protocolo da compra do pacote adicional correspondente.

5.11 Após o consumo da franquia de dados da Oferta, o serviço de internet é bloqueado para uso e não há a cobrança de excedente, podendo o USUÁRIO adquirir pacotes adicionais acima previstos.

SMS

5.12 As Ofertas previstas neste documento incluem uma franquia com 1000 SMSs que poderão ser enviados de CLARO MÓVEL para CLARO MÓVEL, desde que originados na rede CLARO em

território nacional. A CLARO está estendendo o uso desta franquia para qualquer Operadora Nacional.

5.13 Não estão contemplados na franquia os SMSs enviados: (i) em roaming internacional; (ii) para outras operadoras internacionais, números especiais, e-mails, a cobrar e serviços promocionais e/ou concursos; (iii) para uso comercial ou publicitário, sendo aplicável apenas as mensagens de cunho pessoal promovendo comunicação entre pessoas.

5.14 SMSs não contemplados na franquia da Oferta ou decorrentes de outros pacotes eventualmente contratados são tarifados à parte, conforme valores avulsos abaixo:

Item	Valor Vigente Sem tributos
SMS avulso intra e extra rede	R\$ 0,90 por SMS enviado
Pacote de 1000 SMS intra-rede	R\$ 30,00 por pacote

SERVIÇOS DIGITAIS E SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA)

5.15 Os Serviço Digitais, incluindo Serviço de Valor Adicionado (SVA), Aplicativos Digitais, conteúdos, streamings, serviços de nuvem, antivírus, facilidades e funcionalidades Adicionais, dentre outros, não são serviços de telecomunicações e com estes não se confundem e poderão ser contratados de forma avulsa ou em oferta conjuntas com serviços de telecomunicações, na forma deste documento.

5.16 Tais serviços podem ser providos pela CLARO ou por terceiros e são de livre contratação do USUÁRIO, de forma avulsa ou de forma conjunta com os serviços de telecomunicações da CLARO e serão faturados pela CLARO juntamente com os serviços de telecomunicações contratado, estando desde já autorizado pelo USUÁRIO.

5.17 Os valores correspondentes aos Serviços Digitais poderão sofrer reajustes ou alteração em seus valores promocionais, de acordo com as políticas e regras dos provedores quando contratados de forma avulsa.

5.18 Aplicam-se aos Serviços Digitais avulsos ou incluídos nas ofertas conjuntas, os termos e condições de uso do parceiro provedor, em conjunto com o disposto no presente documento, os quais o USUÁRIO declara estar ciente e de acordo com todos os seus termos, se obrigando ao seu cumprimento integral. O Usuário terá acesso aos termos e condições de uso dos serviços digitais nos Sites dos Parceiros e/ou em <https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/ofertas-adicionais-vigentes>.

5.19 As informações sobre a quantidade de telas de uso simultâneo, regras de uso, capacidade, restrições, links de ativação e serviços de atendimento ao consumidor dos serviços digitais que puderem ser contratados de forma avulsa ou mesmo os que estiverem inclusos nas ofertas conjuntas, estarão disponíveis para consulta no meio de contratação correspondente, no Minha Claro ou ainda junto ao Provedor.

5.20 Assuntos relacionados a prestação dos Serviços Digitais, avulsos ou nas ofertas conjuntas da Claro, deverão ser direcionados para o Serviços de Atendimento ao Cliente do Provedor, seja ele a Claro ou um terceiro, não havendo qualquer responsabilidade por parte da Claro em relação a disponibilidade, acesso, qualidade, conteúdos e nada que se relacione a prestação de serviços no caso dos serviços prestados por terceiros.

6. INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A CONTRATAÇÃO

6.1 A **ABRANGÊNCIA DA OFERTA** indicada neste documento indica as Localidades, Cidades e/ou Estados onde a Oferta será comercializada, podendo ser de abrangência em todo território nacional ou apenas de forma regionalizada em Estados e/ou cidades específicas.

6.2 O **PERÍODO DE COMERCIALIZAÇÃO** é o período em que o Usuário poderá contratar a Oferta no Canal de Contratação indicado. Pode ser prorrogado, a critério da Claro, mediante alteração na Etiqueta Padrão e comunicação prévia a Anatel. Poderá ser indeterminado, hipótese em que a Claro poderá encerrar a sua comercialização a qualquer tempo para novos Usuários.

6.3 **CANAL DE CONTRATAÇÃO** é o local físico ou meio eletrônico onde o Usuário poderá contratar esta Oferta. A contratação através de outros canais não previstos neste documento poderá ter valores distintos.

6.3.1 O Usuário concorda que os meios de coleta do aceite do Usuário previsto nas condições gerais de contratação, dentre elas contrato físico, eletrônico ou digital, gravação de aceite verbal, log de contratação, token enviado para o telefone ou e-mail cadastrado e aceite sistêmico são hábeis a confirmação da contratação, bem como o pagamento recorrente e habitual das faturas nas condições contratadas.

6.4 O **PRAZO DE VALIDADE DA OFERTA E VIGÊNCIA DO CONTRATO** é indeterminado e, portanto, apresentam as condições de prestação dos serviços durante todo o período contratual, até que a Oferta seja encerrada pela Claro, na forma abaixo ou ocorra uma das hipóteses de rescisão contratual.

6.5 O **ENCERRAMENTO DA OFERTA PELA CLARO** será comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência ao Usuário, atendendo ao disposto nos Art. 27 e 31 da Resolução Anatel nº 765 de 2023 (Novo RGC), podendo o Usuário optar por outra Oferta vigente neste prazo. Se não o fizer a Claro poderá efetuar sua migração para Oferta similar sem permanência mínima.

6.6 A **ALTERAÇÃO DA OFERTA A PEDIDO DO USUÁRIO** poderá ser feita a qualquer momento, entretanto se estiver no curso de permanência mínima, o Usuário poderá estar sujeito à multa por rescisão antecipada/alteração de oferta. Se a alteração ocorrer no meio do ciclo de faturamento, o USUÁRIO será faturado nas condições da Oferta anterior até a data da solicitação de alteração e o período seguinte até o fechamento do ciclo de faturamento, será faturado pelas novas condições contratadas.

6.7 A **EXCLUSÃO DO USUÁRIO DA OFERTA** poderá ocorrer em caso de inadimplência/atraso no pagamento da fatura que resulte no cancelamento dos serviços ou ainda na hipótese de mau uso, uso indevido ou ilegal da Oferta nos termos das condições gerais do contrato que integram este documento. No caso de desconfiguração da Oferta, seja na contratação combinada Claro Multi ou na oferta com Serviços Digitais, os benefícios atrelados a estas Ofertas também serão excluídos, podendo o Usuário permanecer com a contratação single ou sem serviços digitais correspondente, entretanto, com a cobrança dos valores referentes a esta Oferta e sem os benefícios decorrentes da contratação com serviços digitais.

6.8 O **PRAZO PROMOCIONAL, PRAZO DE VALIDADE DO PREÇO PROMOCIONAL OU BENEFÍCIO** é o prazo em que poderão ser aplicados valores, benefícios e promoções específicas, a depender da opção de adesão do USUÁRIO, e estará indicada junto à Oferta Promocional correspondente na

parte inicial do Contrato ou poderá ser apresentada ao Usuário nos meios de contratação disponíveis, seja televendas via gravação telefônica ou na apresentação da Oferta de forma digital.

6.8.1 O prazo promocional poderá ser determinado ou indeterminado. No caso de ofertas com prazo indeterminado, a Claro poderá encerrar a Oferta após 12 (doze) meses de fruição pelo Usuário, a qualquer tempo, mediante aviso prévio nos termos da regulamentação, retomando o Usuário os valores previstos neste documento de Oferta.

6.8.2 Caso não esteja previsto prazo de validade do preço promocional ou da concessão de benefícios da Oferta, este será de no máximo 12 (doze) meses, incluindo o mês da contratação (pro-rata) + 11(onze) meses.

6.8.3 A Claro não oferta preços promocionais ou benefícios com prazo superior a 12 (doze) meses, sem que esteja expresso em Contrato. Portanto, qualquer oferta diversa desta não é reconhecida pela Claro e o Usuário está ciente e de acordo que, com a assinatura deste contrato, os benefícios promocionais estarão limitados a 12 (doze) meses.

6.8.4 Findo o prazo promocional disposto em contrato ou, para prazos promocionais indeterminados, mediante a comunicação pela Claro de encerramento das condições promocionais, após 12 (doze) meses, encerra-se em definitivo as condições promocionais de preço e benefícios aplicáveis a Oferta, tais como bônus, franquias promocionais, etc.

5.8.5 A Claro poderá prorrogar a validade dos preços promocionais ou dos benefícios, nos termos da regulamentação vigente.

6.9 O preço vigente da Oferta, inclusive quando aplicável apenas após o prazo promocional poderão ser reajustados na periodicidade mínima de 12 (doze) meses, a contar da data de contratação da Oferta pelo IPCA, ou, em sua falta, por outro índice oficial em vigor, nos termos das condições gerais de contratação integrantes deste Contrato.

6.10 Poderá não haver preço promocional ou benefícios adicionais a Oferta aplicáveis de forma temporária, neste caso, aplicam-se os valores previstos no presente documento que serão reajustados na forma acima.

6.11 A Claro não oferta serviços sem cobrança de valores de contraprestação, salvo se expressos na Etiqueta Padrão ou neste Contrato, de forma que, ocorrendo qualquer divergência em relação aos valores expressos pela Claro em seus documentos oficiais, ou ainda lançamentos de valores diversos em fatura por erro sistêmico, a Claro poderá retomar de imediato as cobranças devidas nos termos da oferta contratada, divulgada e apresentada junto a Agência Reguladora.

6.12 Qualquer liberalidade da Claro em praticar condições mais benéficas que o previsto neste Contrato não constitui novação ou renúncia de direitos e poderão ser retomadas as condições previstas neste documento, a qualquer tempo.

6.13 As comunicações sobre eventuais alterações ou encerramento do Prazo Promocional poderá ocorrer através dos meios de contato digitais ou telefônicos disponíveis, bem como através de SMS, e-mail, fatura, notificações na TV ou qualquer outro meio de contato disponível, sendo de responsabilidade do Usuário manter estes dados de contato atualizados.

6.14 Para usufruir da Oferta, o Usuário deverá cumprir todas as obrigações constantes do presente documento, bem como estar adimplente com a Operadora. Em caso de inadimplência, serão aplicadas as medidas de cobrança e suspensão na forma da regulamentação em vigor.,

6.15 Caso o Usuário solicite qualquer alteração ou migração da Oferta, perderá os benefícios, ainda que esta ocorra para uma Oferta elegível, estando sujeito a cobrança de multa de permanência mínima nos termos deste documento.

6.16 Para usufruir de Oferta relacionada ao uso de Aplicativo Digital, o Usuário se obriga a mantê-los atualizados com a última versão disponível. Caso o Usuário não realize a atualização poderá não usufruir dos benefícios da Oferta ao utilizar os Aplicativos.

6.17 A Claro não se responsabiliza pela inércia dos provedores dos Aplicativos em atualizar as informações junto à Operadora para que o Usuários permaneça usufruindo dos benefícios das Ofertas de navegação à vontade ou de franquias promocionais de navegação. Portanto, caso o provedor não realize esta atualização de dados técnicos junto a Operadora, o Usuário está ciente e concorda que poderá haver desconto da navegação da franquia principal da Oferta ou cobranças excedentes, se aplicáveis.

7. ELEGIBILIDADE

7.1 As ofertas deste documento são direcionadas aos Clientes Pessoa Física, novos ou da base, maiores de idade nos termos da legislação civil em vigor, na área de abrangência da Oferta.

7.1.1 O Usuário poderá usufruir dos valores promocionais e benefícios de uma Oferta uma única vez, durante os prazos previstos para esta, não sendo passível de renovação da mesma Oferta para usufruir dos mesmos benefícios e valores novamente, ainda que a mesma ainda esteja sendo comercializada. Quando autorizada a renovação automática esta ocorrerá nos valores após o prazo promocional e vigentes à época da renovação, sendo aplicada eventual permanência mínima na forma originalmente contratada.

IMPORTANTE: Todos os USUÁRIOS estarão sujeitos a análise de crédito

7.2 Usuários novos não aprovados podem optar por ativar o serviço na modalidade pré-pago ou solicitar nova análise de crédito para adesão a uma oferta na modalidade controle. Usuários da base não aprovados podem permanecer na Oferta em que se encontram, caso estejam adimplentes.

8. VELOCIDADES MÍNIMA E MÉDIA DE CONEXÃO

8.1 A velocidade de navegação a que o cliente poderá ter acesso dependerá da tecnologia disponível na localidade, ou seja, 5G, 4G, 3G ou 2G e respectiva cobertura, bem como do aparelho utilizado pelo USUÁRIO que deverá ser compatível para o respectivo acesso.

8.2 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.

8.3 As tecnologias e velocidades de navegação disponíveis na CLARO são:

Tecnologia	Velocidade Máxima de Download/Upload	Velocidade Média de Download	Velocidade Mínima
5G	Até 10Mbps/1Mbps	5 Mbps	256kbps
4GMax	Até 5Mbps/512 Kbps	3Mbps	128 Kbps
3GMax	Até 1Mbps/128 Kbps	650 Kbps	128 Kbps
2G	Até 60 Kbps/ 16 Kbps	12Kbps	8 Kbps

8.4 A velocidade 5G será acessível aos USUÁRIOS na modalidade DSS e NSA onde houver cobertura disponível e estas são distintas entre si, devendo o USUÁRIO dispor de equipamento (aparelho e chip) compatível.

8.4.1 Para acesso à tecnologia 5G SA, o USUÁRIO deverá efetivar contratação específica para acesso a esta tecnologia. Apenas as franquias de 50GB + GeForce, 150GB, 200GB e 500GB permitem a adesão a tecnologia 5G SA mediante solicitação prévia do Usuário.

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

8.6 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.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS DA OFERTA

9.1 Os serviços e ofertas previstos neste documento são exclusivamente com o uso da rede CLARO em território nacional. Antes de escolher esta Oferta, consulte as tecnologias disponíveis para minha localidade e o mapa de cobertura dos serviços Claro em www.claro.com.br/mapa-de-cobertura.

9.2 Os benefícios desta Oferta são pessoais e intransferíveis, sendo aplicados na linha correspondente a este, não sendo compartilhado com outras linhas do mesmo contrato ou de outros contratos, a não ser que esteja previsto expressamente.

9.3 O Usuário está ciente que a Claro não solicita senhas, dados pessoais ou códigos de validação por telefone, e-mail ou redes sociais, não realiza cobranças de valores parciais fora da sua fatura e não envia boletos por canais não oficiais, bem como que deverá acessar o Aplicativo Minha Claro para acesso as informações de sua conta e fatura oficial gerada pela prestação dos serviços contratados (validador de fatura) antes de realizar qualquer pagamento. Está ciente ainda, bem como declara ter lido e entendido o guia de segurança disponível em: www.claro.com.br/seguranca, bem como concorda que não remanesce à Claro nenhuma responsabilidade, seja a que título for, em relação as ações do Usuário contrárias às recomendações.

9.4 Aplicam-se a estas Ofertas as disposições sobre mau uso, uso indevido ou ilegal previstas nas condições gerais de contratação que é parte integrante deste Contrato, de forma que serão tomadas as medidas dispostas lá na ocorrência de fraude ou qualquer desvio na utilização, além das medidas administrativas e judiciais passíveis.

9.5 As condições contratuais gerais constantes do QR CODE ao lado e disponíveis para consulta em <https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio> integram este contrato e deverão ser observadas pelos USUÁRIOS contratantes desta Oferta.

