

PRESTADORAS:

CLARO S.A. (CLARO)
CNPJ/MF nº 40.432.544/0001-47
CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES S.A. (CLARO)
CNPJ/MF nº 66.970.229/0001-67
Sede: Rua Henri Dunant, 780,
São Paulo – SP

Período de Validade

Indeterminado - a partir de 01/01/2026

Serviço de Atendimento ao Cliente

SAC Móvel - 1052 - SAC Fixo e Multi - 10621
Minha Claro - www.claro.com.br

1. O QUE É O CLARO CLUBE

O Claro clube é o programa de relacionamento da Claro destinado a recompensar os Clientes contratantes dos serviços Claro, das seguintes formas :

- **Programa de Resgate com uso de Pontos Claro clube** – O Cliente Claro clube poderá acumular pontos Claro clube quando do pagamento da fatura de consumo dos serviços Claro até a data do vencimento e usar estes pontos para trocar por produtos, serviços e/ou experiências da Claro e/ou de Empresas Parceiras, conforme as opções disponíveis no Portal Claro clube acessível através do Minha Claro.
- **Parcerias Claro clube** – O Cliente Claro clube poderá ter acesso a benefícios, vouchers de desconto e/ou degustação e/ou promoções diversas decorrentes de parcerias realizadas entre a Claro e Empresas Terceiras (**Parceiros Claro**), a depender do atendimento aos critérios de elegibilidade específicos para cada Parceria, também através do Minha Claro.

2. ELEGIBILIDADE

São elegíveis a participar do Programa Claro clube, com acúmulo de pontuação e, ainda, podendo ter acesso aos benefícios decorrentes das Parcerias firmadas pela Claro, os Clientes Claro, cadastrados no Programa de Relacionamento e que estiverem ativos em um e/ou mais dos serviços Claro abaixo listados:

- Claro Móvel Pós
- Claro Móvel Controle Tradicional com fatura
- Claro Internet Móvel
- Claro tv+ (Cabo ou Box)
- Claro Fibra+ (Banda Larga Fixa com tecnologia Cabo ou Fibra)
- Claro Fixo

IMPORTANTE!

O acesso aos benefícios decorrentes de Parcerias poderá estar limitado a ativação de determinadas Ofertas e/ou Serviços, o que estará especificado em documento específico da Parceria e que passará a integrar o presente Regulamento.

ATENÇÃO!

Não são elegíveis a participação no Claro clube, os Clientes Claro ativos nos seguintes serviços:

- Claro Móvel Pré-Pago
- Claro Móvel Controle Fácil
- Claro Flex
- Claro tv+ App
- Claro tv+ Pré-Pago
- Claro Empresas (Clientes Corporativos cujo titular seja um CNPJ)

- g. Outros Serviços não relacionados como elegíveis acima ou que venham a ser lançados e não sejam incluídos no rol de elegibilidade.
- A Claro reserva-se o direito de desenvolver outros programas de relacionamento direcionados aos perfis pré-pago e corporativo, que terão regulamentos específicos e diferentes deste.
 - A Claro pode limitar o resgate de itens disponíveis no Programa de forma quantitativa, por cada item colocado para resgate. Caso não esteja estabelecido limite de resgate por item no Portal, este se limitará a 01 (um) por item resgatável por Cliente titular da Conta Claro clube.

3. ADESÃO E CADASTRO NO PROGRAMA CLARO CLUBE

- É voluntária, sendo que o Cliente Claro elegível só será considerado um Cliente Claro clube e terá acesso aos benefícios do Programa Claro clube após a efetivação do cadastro;
- Ao prosseguir com o cadastro o Cliente Claro declara estar ciente e de acordo com a integralidade das disposições do presente documento; e
- O Cliente Claro será identificado pelo telefone móvel, CPF, Número de Contrato, e.mail ou outro dado informado para resgate e uso dos benefícios, devendo o Cliente Claro clube manter estes dados devidamente atualizados, sob pena de não usufruir dos benefícios do Programa.

CANAIS DE ADESÃO

- Minha Claro Móvel
- Minha Claro Residencial
- Atendimento 1052 ou 0800 723 6626
- Lojas Próprias
- Canal interativo *1052#

INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE O MINHA CLARO

- Pode ser acessado via Aplicativo disponível para download nas Lojas Digitais da Apple Store e Google Play, nos Sistemas operacionais IOS e Android, respectivamente, ou no Site www.claro.com.br.
- O acesso é realizado por meio de senha pessoal e intransferível e/ou envio de token para a linha titular do Contrato. O Cliente é o único responsável pela guarda e uso da senha de acesso, assim como pela posse do equipamento ao qual está atrelada a linha móvel, bem como, conseqüentemente, por todas as interações realizadas através do Aplicativo e Site Minha Claro, incluindo uso de pontos, resgates, adesão a promoções e qualquer alteração relacionada aos serviços prestados pela Claro.

LGPD – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Ao aderir ao Claro clube, o Cliente declara que está ciente de que meus dados pessoais serão tratados conforme a Política de Privacidade da Claro (www.claro.com.br/privacidade/politica-de-privacidade) e que para evitar fraudes meus dados biométricos poderão ser utilizados no meu atendimento. Em caso de dúvidas ou solicitações sobre meus direitos, poderei obter suporte pelo e-mail dpo@claroatendimento.com.br ou no Portal da Privacidade: www.claro.com.br/privacidade/direitos-de-privacidade.

No acesso a Sites, Aplicativos e Interfaces Digitais de **Parceiros**, o Cliente Claro clube está ciente e de acordo que será aplicada a Política de Privacidade deste, sem

Ao efetivar resgates de produtos disponibilizados por **Parceiros**, ou acessar benefícios, vouchers/cupons ou experiências disponíveis decorrentes das parcerias da Claro, o Cliente Claro clube está ciente e concorda que o **Parceiro** claro poderá ter acesso aos seus dados para

qualquer responsabilidade da Claro quanto aos dados trafegados.

identificação da elegibilidade e/ou poderá solicitar dados cadastrais para atendimento aos termos da Parceria.

4. PROGRAMA DE PONTOS CLARO CLUBE

4.1 Os pontos Claro clube serão creditados ao Cliente Claro clube se atendidas as condições deste Regulamento, por uma das formas a seguir relacionadas:

- (i) a cada R\$ 1,00 (um real) gasto decorrente do uso dos serviços Claro elegíveis, mediante pagamento de fatura até a data de vencimento;
- (ii) por meio de bonificação em pontos decorrentes de ações promocionais da Claro e com Parceiros;
- (iii) por meio da transferência de pontos oriundos de outros Programas ou Parceiros da Claro, quando e se disponíveis, e, desde que, a titularidade dos Programas e Parcerias estejam no mesmo CPF do titular do Programa Claro clube.

4.1.1 O crédito de pontos é realizado na Conta Claro clube exclusivamente no CPF do titular do contrato Claro, inclusive em relação ao consumo de serviços Claro das linhas dependentes que integrem o Contrato.

4.2 A quantidade de pontos creditada ao Cliente Claro clube por cada R\$ 1,00 (um real) cobrado pelo uso dos serviços Claro elegíveis e pago até a data do vencimento da fatura de serviços Claro atenderá o disposto abaixo, de acordo com a categoria em que o Cliente Claro clube se enquadrar, em razão do volume de pontos acumulados em 12 (doze) meses, a saber:

Categoria	Elegibilidade (Quantidade de pontos acumulados no período de 12 meses)	Quantidade de Pontos concedida a cada R\$ 1,00 pago
Mega	Menos de 3.500 pontos	1 ponto
Giga	De 3.500 a 13.000 pontos	1,2 pontos
Ultra	Acima de 13.000 pontos	1,5 pontos

4.3 Quando da adesão ao Programa Claro clube, o Cliente é inserido na Categoria Mega, sendo reavaliado a cada 03 (três) meses ou outro período definido pela Claro, para eventual alteração de categoria, upgrade ou downgrade, de acordo com o acúmulo de pontos dos últimos 12 (doze) meses.

4.4 Apenas pontos decorrentes de pagamento da fatura no vencimento são computados para fins de classificação da categoria do Cliente, ou seja, pontos decorrentes de bonificação, parcerias ou transferência de pontos não serão considerados no cálculo.

4.5 O prazo de validade dos pontos creditados em razão do pagamento em dia da fatura de serviços Claro na data de vencimento é de **24 (vinte e quatro) meses** da data em que forem concedidos. Pontos recebidos por outras formas, inclusive aceleradores, poderão ter o prazo de validade diverso, caso assim seja especificado expressamente na oferta correspondente.

4.5.1 Encerrado o prazo de validade dos pontos estes serão excluídos automaticamente do saldo de pontos da Conta Claro clube do Cliente.

4.6 A Claro poderá aplicar **Aceleradores** para as pontuações, concedendo pontuação adicional, baseada em critérios específicos do consumo de eventuais serviços ofertados pela Claro, contratação de novos serviços, participação em promoções, dentre outras ações realizadas pelo Cliente Claro clube no uso dos serviços Claro.

4.7 Por se tratar de um benefício, a Claro se reserva o direito de criar ou eliminar categorias de participação durante a vigência do Programa, assim como alterar os critérios de enquadramento em cada categoria, passando a vigorar as novas condições a partir da alteração efetivada e comunicada aos Clientes Claro clube.

4.8 A pontuação em decorrência de bonificações e participação em **Promoções** é de caráter promocional e será concedida, a critério da Claro, em eventos temporários ou específicos com prazo determinado, e podem demandar alguma ação voluntária por parte do Cliente Claro clube para que este seja beneficiado com o crédito de pontos extras, ficando as regras estabelecidas em regulamento próprio que passará a fazer parte integrante deste Regulamento.

4.9 A pontuação concedida em razão de **Transferência de Pontos de outros Programas ou concedidos por Parceiros** será tratada em Regulamento próprio que passará a fazer parte integrante do presente documento.

4.10 A Claro poderá estabelecer um limite máximo de linhas móveis cadastradas em nome do titular para fins recebimento de pontuação no Programa Claro clube. Esse limite é de 02 (duas) linhas móveis titulares e até 10 (dez) linhas móveis dependentes, respeitadas as condições de vinculação de dependentes a conta do titular nas ofertas móveis pós-paga. Da mesma forma, há o limite de 01 (um) contrato por CPF elegível ao cômputo de pontuação no Programa. Eventual alteração nestes limites serão informados previamente e a ampliação desse limite não será considerada novação, podendo a qualquer momento a Claro dar cumprimento ao disposto nesse item.

MAIS INFORMAÇÕES SOBRE A PONTUAÇÃO CLARO CLUBE

IMPORTANTE!

4.11 Não são considerados para fins de concessão da pontuação correspondente, os valores pagos na fatura de serviços Claro decorrentes de:

- Juros e Multa
- Pagamento em duplicidade ou superiores ao valor faturado
- Pagamento parcial da fatura
- Compra e/ou Aluguel de equipamentos, aparelho e acessórios
- Contratação de Seguros
- Serviços de terceiros, incluindo SVAs¹, conteúdos, streamings avulsos, dentre outros.
- Serviços e pacotes sem cobrança recorrente
- Doações e ações sociais

E, ainda...

- Não são creditados pontos adicionais em razão dos produtos e serviços adquiridos com pontos Claro clube, ainda que expresso em fatura algum valor financeiro do produto ou serviço e após

¹ Fica à critério da Claro possibilitar o acúmulo de pontos caso o SVA integre a Oferta, não sendo esta liberalidade considerada novação ou renúncia a direitos, podendo a Claro retomar a aplicação desta exclusão a qualquer momento. SVAs contratados de forma avulsa não computam para o cálculo da pontuação.

realizado o abatimento com o uso dos pontos, ou seja, o cálculo da pontuação é considerado sobre o valor efetivamente pago dos serviços elegíveis.

- Havendo fração no cálculo mensal da pontuação a ser concedida, haverá o arredondamento para baixo, não sendo computada a fração remanescente para o mês subsequente.

- O lançamento dos pontos será realizado no mês/ciclo de faturamento subsequente a apuração, após compensação do pagamento devido, se cumpridas todas as disposições do presente Regulamento e somente poderão para ser utilizados para resgate de produtos, serviços e experiências, após aproximadamente 15 (quinze) dias do pagamento efetivado, devendo já constar do extrato de pontos do Cliente.

- Os pontos Claro clube são intransferíveis, ou seja, não podem ser enviados para outro CPF. A Claro poderá firmar parcerias com outros Programas de Pontuação de Empresas Terceiras, entretanto, se permitido, eventual transferência de Pontos só será realizada para o mesmo CPF do titular da Conta Claro clube.

4.12 Os Pontos Claro clube só podem ser utilizados pelo titular da Conta Claro clube (titular do Contrato), respeitadas as demais regras de resgate abaixo especificadas e não poderá ser em hipótese alguma convertido em dinheiro.

4.13 A Consulta de Saldo de Pontos Claro clube poderá ser feita nos seguintes canais:

- Minha Claro Móvel e Minha Claro Residencial - <https://minhaclaro.claro.com.br> ou www.minhaclaroresidencial.claro.com.br
- Canal interativo *1052#, ou
- Atendimento Móvel 1052 ou 0800 e 723 6626 e Residencial 10621
- Site (<http://www.claro.com.br/claro-clube>)

4.13.1 O Saldo de Pontos Claro clube considerará pontos creditados em razão do pagamento da fatura no vencimento, eventuais estornos, transferências recebidas de outros Programas, quando permitido, bonificações decorrentes de promoções, dentre outros créditos de pontos que possam ocorrer de forma promocional ou decorrente de parcerias.

4.13.2 Eventuais contestações em relação ao Saldo de Pontos poderão ser feitos através dos Canais de Atendimento especificados neste documento.

4.14 É vedada a comercialização de pontos Claro clube, sendo vedada a transferência de pontos para outros CPFs.

5. BENEFÍCIOS DAS PARCERIAS CLARO CLUBE

5.1 Além dos itens resgatáveis mediante a utilização de Pontos do Programa Claro clube, o Cliente terá acesso a outros benefícios resgatáveis dentro do Portal Claro clube no Minha Claro, na forma de Vouchers/Cupons de desconto para uso em Sites de Parceiros, Degustações de Produtos e Serviços da Claro e/ou de Parceiros e, ainda, promoções diversas.

5.2 Estas Parcerias podem estar vinculadas ao consumo de serviços Claro e do Parceiro, na forma de ofertas conjuntas ou combinadas e, portanto, possuem elegibilidade específica para que o Cliente possa efetivar o resgate, ou seja, em regulamento próprio ou, ainda, na oferta principal ou acessória destes serviços estará especificado os critérios de elegibilidade que possibilitam a efetivação do resgate do benefício do Portal Claro clube.

5.2.1 Caso não seja definida elegibilidade específica para a Oferta, os benefícios poderão ser resgatados por qualquer cliente ativo no Programa, respeitada eventual disponibilidade dos benefícios e vouchers disponibilizados por parceiros.

5.3 Para estes benefícios, não serão deduzidos Pontos do Programa Claro clube a não ser que esteja expressamente indicada pontuação específica de resgate, nos termos do item anterior.

6. RESGATE DE ITENS NO PORTAL CLARO CLUBE

6.1 Para efetivar o resgate de itens disponíveis no Portal Claro clube no Minha Claro, o Cliente Claro clube deverá atender, cumulativamente, às seguintes condições:

- (i) Possuir pontuação suficiente, de acordo com o item escolhido, caso seja item disponível pelo Programa de Pontos; e
- (ii) Escolher o item que esteja disponível no momento da solicitação do resgate no Portal e concluir o resgate antes de findo eventual estoque disponível; e
- (iii) Estar adimplente com a Claro, seja no contrato vinculado a Conta Claro clube utilizada ou em qualquer outro Contrato firmado com a Claro e qualquer outra empresa do mesmo grupo econômico; e
- (iv) fornecer os dados solicitados pela Claro ou pelo Parceiro de forma integral e correta de modo a viabilizar o registro do resgate realizado, entrega, dentre outras informações necessários ao cumprimento deste Regulamento.

6.1.1 A Claro poderá colocar no Portal Claro clube itens próprios ou de terceiros, na condição de Marketplace, para compra com pagamento parcial em pontuação Claro clube e o restante do valor do item a ser pago em valor financeiro pelos meios de pagamento disponíveis junto a Claro ou o Parceiro. Neste caso, a Claro poderá estipular uma quantidade mínima de pontos para serem utilizados no abatimento do preço do produto, serviço ou experiência a ser adquirida.

6.1.2 A Claro e/ou os Parceiros podem disponibilizar itens de resgate sem a necessidade de consumo de pontos do Programa Claro clube, tais como vouchers de desconto em razão de Parcerias, degustações temporárias de serviços, dentre outros, com elegibilidade de resgate diferenciada pelo tipo de relacionamento entre o Cliente e a Claro e/ou Empresas Parceiras.

6.2 Uma vez efetivado o resgate, não há a possibilidade de alteração e/ou desistência, por se tratar de benefício do Programa de Relacionamento, portanto, não haverá nenhuma devolução/estorno de pontos ao Cliente após a efetivação do resgate. Os itens resgatados também não poderão ser convertidos em dinheiro em nenhuma hipótese.

6.2.1 Excepcionalmente, a Claro poderá efetivar estorno de pontos em caso de: (i) erro da Claro na dedução de pontos do Cliente; (ii) Falha exclusiva da Claro na concessão do produto ou serviço resgatado quando este for de sua responsabilidade.

IMPORTANTE! A Claro não possui responsabilidade por quaisquer falhas, quando o produto, experiência ou prestação de serviços resgatados forem de Parceiros ou pela participação em promoções destes, seja quanto a entrega, qualidade, garantia e quantidade de produtos, realização, participação e premiações de promoções, participação em experiências, prazos informados pelo Parceiro relacionados ao item resgatado e prestação e uso de serviços,

competindo a Claro tão somente eventual pagamento da parte equivalente a pontuação utilizada no resgate correspondente, se houver, ou concessão de vouchers para uso junto aos Parceiros, quando for o caso, ou, ainda, a elegibilidade a participação em promoções destes Parceiros, funcionando neste caso tão somente como Marketplace.

6.3 E mais....

- Quando realizado o resgate serão consumidos os pontos mais antigos e mais próximos da data de expiração.
- A conclusão do resgate implica na baixa imediata dos pontos no saldo do Cliente.
- Não há qualquer obrigação da Claro na manutenção dos itens passíveis de resgate no Portal Claro clube, ou seja, a Claro poderá incluir, alterar e/ou retirar os itens (produtos, experiências ou serviços) resgatáveis e promoções disponíveis, a qualquer tempo, assim como poderá incluir, retirar e/ou alterar itens decorrentes de Parcerias com empresas terceiras, sem prévio aviso, garantido apenas o uso e fruição dos itens já resgatados desde que atendidos os prazos de resgate e uso estabelecidos.
- Os itens resgatáveis estão sujeitos a estoque, tanto na Claro quanto no Parceiro, portanto, poderá não ser concluído um resgate caso o estoque se encerre antes que o procedimento de resgate seja concluído no Portal.
- Resgate de pacotes de serviços e determinados serviços e conteúdos avulsos precisam ser compatíveis com a Oferta contratada pelo Cliente para que haja a correta disponibilização, uma vez que serão inseridos diretamente no serviço correspondente em nome do Cliente titular, por exemplo, pacote de internet móvel, poderão ser disponibilizados na linha titular ou dependente contratada pelo Usuário que tenha compatibilidade com o Pacote, ou ainda, canais avulsos a la carte e conteúdos avulsos, serão disponibilizados no acesso da Oferta de TV contratada pelo Usuário e que com esta Oferta seja compatível.
- Para a hipótese de entrega do item resgatado no endereço do Usuário, este poderá ser entregue a qualquer pessoa que estiver no endereço informado no momento da entrega, podendo ser solicitado pela empresa transportadora a confirmação de dados desta e/ou apresentação de documentos do Usuário, quando da realização da entrega. A responsabilidade neste caso é exclusiva do Usuário. No caso de indicação de local para retirada do item resgatado, esta retirada deverá ser feita pelo próprio Usuário ou, se por procurador indicado, este deverá estar munido de procuração com reconhecimento de firma e cópia dos documentos do titular do cadastro Claro clube, além de cópia dos seus próprios documentos.
- Alguns itens possuem prazo para resgate e utilização, portanto, caso o Cliente não resgate e/ou use o mesmo dentro do prazo indicado, este será perdido de forma definitiva sem que remanesça ao Cliente qualquer direito a devolução de pontos do Programa.
- Caso não seja especificado de modo expresso na Oferta do item resgatado no Portal, o prazo de resgate e/ou uso do item este não será superior a 30 (trinta) dias ao todo. No caso de serviços de telecomunicações da Claro, se não especificado prazo de uso diverso, o pacote não ultrapassará o ciclo de faturamento para o qual for inserido.

USO DE PONTUAÇÃO NO RESGATE DE EQUIPAMENTOS, APARELHOS CELULARES E ACESSÓRIOS CLARO

6.4 A Claro poderá permitir o uso de pontos do Programa Claro clube para pagamento parcial ou total de equipamentos, aparelhos celulares e/ou acessórios em suas Lojas Próprias ou através do Site Claro (e-commerce).

6.5 Nessa opção de uso de pontos para resgate, a Claro poderá:

- a. Restringir o uso de pontuação do Programa a determinados produtos, modelos e marcas;
- b. Estabelecer pontuação mínima e máxima para a utilização em determinado produto; e
- c. Não disponibilizar esta opção de uso de pontos em Lojas Parceiras (ex. Agentes Autorizados).

6.6 O Cliente é o único responsável por verificar, antes do resgate, as especificações técnicas, características, voltagem, ou qualquer outra informação necessária ao entendimento do Cliente sobre eventual produto a ser resgatado em Loja Claro ou no Site Claro, uma vez que não serão aceitas devoluções por desistência e não será realizado nenhum tipo de devolução/estorno de pontos, salvo nas situações previstas na legislação em vigor.

6.7 O uso da pontuação no pagamento pela compra de equipamentos, aparelhos celulares e/ou acessórios em suas Lojas Próprias ou através do Site Claro (e-commerce), ou ainda, quando autorizado, em Lojas de Parceiros gera um abatimento no preço final do produto, o que será informado ao Cliente para que haja a concordância da utilização destes pontos para esta finalidade. Eventual valor remanescente deverá ser pago pelo Cliente através de um dos meios de pagamento disponíveis em loja.

6.7.1 A não aprovação de crédito e não quitação do valor remanescente resultará na não conclusão da compra e do resgate de pontos efetivada.

6.7.2 O uso de pontos Claro clube para compra de aparelho móvel estão disponíveis apenas na contratação de Ofertas com permanência mínima do Cliente na base, portanto, o Cliente deverá ainda formalizar a contratação e adesão à permanência mínima correspondente à Oferta e para tanto não poderá estar no curso de permanência mínima anterior.

6.7.3 O processo de venda e entrega segue o fluxo normal do canal utilizado pelo Cliente para efetivação da compra, assim como as questões envolvendo desistência (se aplicável), garantia, devolução, assistência técnica ou qualquer outra relacionada ao item em que for aplicado a pontuação do Programa.

USO DE PONTUAÇÃO NO RESGATE DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA CLARO

6.8 A Claro poderá possibilitar a utilização de pontos para compra de pacotes de serviços e conteúdos avulsos e/ou pagamento integral ou parcial de serviços de telecomunicações prestados pela Claro, em especial, mas não se limitando a, compra de pacotes de internet, conteúdos avulsos de tv, dentre outros, sendo que em todas as hipóteses o serviço/pacote a ser adquirido pelo uso dos pontos Claro clube deverão ser compatíveis com a Oferta contratada junto à Claro.

6.8.1 Apenas os serviços e pacotes Claro relacionados no Portal Claro clube são elegíveis ao uso da pontuação Claro clube para resgate ou pagamento parcial/total do preço.

6.9 Os pacotes de serviço/conteúdos avulsos Claro disponibilizados para resgate poderão ter características distintas dos serviços vendidos pela Operadora, tais como prazo de utilização,

restrições de acesso e uso, dentre outros, o que será especificado nas características descritas no Portal Claro clube.

6.10 O uso dos pontos somente poderá ser realizado para pagamento parcial ou total de serviços em nome do titular da Conta Claro clube, incluindo valores faturados de eventuais linhas dependentes, sendo vedado o uso em Contas e Contratos de terceiros. E ainda, a compra de pacotes, serviços e conteúdos avulsos com o uso de pontuação também só permitem a ativação destes na conta/contrato do titular Claro clube que efetivou o resgate, podendo os pacotes de serviços de telecomunicações serem ativados na linha titular ou em linha dependente, a ser indicada previamente, se compatível, não sendo possível a disponibilização a terceiros.

6.11 Sobre os serviços de voz e dados ainda...

- Se não previsto prazo diverso para a validade dos pacotes, o pacote adquirido com o uso do Programa acompanhará o ciclo de faturamento do Cliente, não sendo cumulativo para ciclos de faturamento seguintes.

- Alguns resgates de serviços podem ser liberados apenas quando o Cliente já estiver perto do fim da franquia eventualmente disponível em sua Oferta.

DO RESGATE DE PRODUTOS, EXPERIÊNCIAS E SERVIÇOS DE PARCEIROS

6.12 O Cliente Claro clube poderá trocar os pontos Claro clube por produtos, serviços e experiências oferecidas por Parceiros, seja pelo resgate destes sem pagamento adicional, seja pelo resgate de vouchers de descontos para o abatimento do preço final destes junto ao Parceiro. Também poderão ser disponibilizados itens, experiências, degustações, vouchers e cupons que não demandam uso de pontos, o que será especificado expressamente no Portal.

6.12.1 A responsabilidade da Claro se limita, exclusivamente, a emissão do voucher, envio ao Cliente Claro clube que o resgatou e aceitação deste pelo Parceiro para fins de abatimento, total ou parcial, do preço final. Neste caso, a Claro não integra a cadeia de fornecimento destes serviços, produtos e experiências que serão adquiridos, à critério e por livre e espontânea vontade do Cliente Claro clube, diretamente junto ao Parceiro. Os pontos Claro clube neste caso funcionam como meio de pagamento dos itens adquiridos na forma deste Regulamento.

6.12.2 Consequentemente, a Claro não se responsabiliza pela compra formalizada pelo Cliente Claro clube junto ao Parceiro, nem pela qualidade, quantidade, disponibilidade de estoque, funcionamento, especificações técnicas, qualitativas ou quantitativas, garantias, regras de uso ou informações sobre o produto, serviço e experiência, entrega, prazos, riscos à saúde e integridade física de quem for se utilizar destes, ou qualquer outra responsabilidade ou expectativa relacionada ao item comprado, sendo a Claro responsável tão somente pelo fornecimento do voucher a ser aplicado na compra.

6.13 O resgate de vouchers não comporta devolução e será enviado para o Cliente Claro clube por e.mail ou outro meio eventualmente especificado no Portal em aproximadamente 48 (quarenta e oito) horas a partir do resgate. O Cliente está ciente que podem ocorrer casos em que o item (produto ou voucher) deverá ser retirado pelo titular Claro clube devidamente identificado por documento de identidade com foto, em local a ser especificado na Oferta do Portal e ainda casos em que a identificação será realizada pelo CPF ou outro dado do Cliente constante das bases de dados da Claro (especialmente em caso de serviços e/ou experiências).

6.13.1 A Claro não se responsabiliza no caso de acesso indevido por terceiros ao código do voucher a ser inserido para fruição do desconto em razão de vírus, malware e qualquer outra violação ao e.mail ou senhas do Cliente, inclusive no que se refere ao acesso ao Minha Claro e Portal Claro clube.

6.14 Eventual valor remanescente do produto, serviço ou experiência, após a aplicação do voucher resgatado com pontos Claro clube, será de integral responsabilidade do Cliente junto ao Parceiro. O pagamento deverá ser realizado de acordo com os meios de pagamento disponíveis no Parceiro.

6.15 O benefício também poderá ser concedido de outra forma que não a concessão de um voucher, podendo ser necessário que o Cliente se identifique junto ao Parceiro através de CPF, Linha Móvel, número de Contrato ou qualquer outro dado cadastral disponível junto à Claro, conforme orientação prévia, para a retirada do item objeto de resgate. Esta modalidade tem maior aplicabilidade quando a pontuação cobrir o valor integral do produto, serviços ou experiência resgatada e não houver necessidade de pagamento adicional de valor remanescente.

6.16 E, ainda, de forma mais específica aplicam-se as regras a seguir a depender do tipo de resgate realizado...

- em caso de resgate de experiência que se consubstanciam em ingressos de shows, eventos, feiras, jogos esportivos, cinema, teatro, dentre outros:

a. Aplica-se adicionalmente a este documento, as regras do Parceiro para acesso e comparecimento à experiência, ficando o Cliente responsável por acessar estas regras e estar de acordo com estas antes da efetivação do resgate.

b. A fruição da experiência é exclusiva do titular da Conta Claro clube, podendo haver opções de resgates adicionais para acompanhantes. Caso não esteja expresso no Portal de resgates, a experiência resgatada não poderá ser cedida a terceiros.

c. O Cliente será o único responsável por consultar junto ao Parceiro organizador a limitação etária ou classificação indicativa para acesso a experiência. Caso não haja nenhuma especificação, considerar-se há a possibilidade de acesso, exclusivamente, de pessoas físicas maiores de idade e capazes nos termos da legislação em vigor.

d. Em caso de possibilidade de comparecimento de menores de idade, este se dará exclusivamente, acompanhado de responsável legal devidamente comprovado no momento da entrada na experiência, devendo o Cliente apresentar documentação conforme exigência do Organizador do evento.

e. O Cliente está ciente ainda que há experiências que podem exigir a assinatura de documentos de responsabilidade relacionado a condições de saúde, ciência de riscos na participação na experiência, etc. ou, ainda, documento de autorização de uso de imagem, para participação.

f. Os ingressos poderão ser enviados ao Cliente de forma digital por e.mail ou mediante retirada em Aplicativos ou Sites dos Parceiros, ou ainda mediante retirada física com apresentação de identificação com foto em local a ser indicado no momento do resgate. O Cliente está ciente que o ingresso correspondente não possui identificação e por isso a Claro não é responsável pelo uso indevido por terceiros em caso de violação de senhas, e.mail, dentre outras situações fora do controle da Operadora.

g. O resgate de experiências se limita ao ingresso que dá acesso ao evento, show, feira, jogos, cinema e outros, conforme tipo de ingresso disponível. A Claro não é responsável ainda no que se refere ao resgate de experiências em relação a:

- a. Alteração de datas, local e horários da realização do evento/experiência;
- b. Tipos de ingressos disponíveis, experiências inclusas em cada tipo de ingresso;
- c. Cancelamentos;
- d. Custos de deslocamento, estacionamento, alimentação e qualquer outro custo não incluso no ingresso resgatado.

h. É vedada a comercialização dos ingressos resgatados, sendo que em caso de identificado mau uso dos benefícios resgatados, o Cliente poderá ser excluído do Programa.

6.17 A Claro poderá, a qualquer momento, agregar ou excluir parceiros comerciais ao Claro clube, sem prévio aviso, que também oferecerão ou deixarão de oferecer benefícios aos Clientes Claro Clube, segundo normas a serem estabelecidas pela Claro.

6.18 Os Clientes Claro clube estão cientes e reconhecem que os benefícios estabelecidos entre a Claro e os parceiros comerciais do Claro clube, estão sujeitos à adesão e observância dos respectivos regulamentos e documentação aplicável bem como a disponibilidade do benefício no momento da conclusão do resgate.

8. CANCELAMENTO DA PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA CLARO CLUBE

8.1 As hipóteses de cancelamento e/ou perda de pontos do Claro clube e Exclusão do Programa Claro clube seguirá o disposto abaixo:

HIPÓTESES DE CANCELAMENTO DO PROGRAMA CLARO CLUBE E CANCELAMENTO/PERDA DE PONTUAÇÃO CLARO CLUBE

- Identificação de prática de mau uso, uso ilegal ou fraude na obtenção e uso de pontos.
- Rescisão do contrato de serviços vinculados a Conta Claro clube, qualquer que seja o motivo, incluindo a solicitação do próprio Cliente ou inadimplência, dentre outras hipóteses de rescisão contratual previstas.
- Atraso no pagamento de faturas Claro, incluindo todas as empresas do grupo, por mais de 90 (noventa) dias.
- Em caso de óbito do titular do Contrato.
- Migração do Contrato para Ofertas não elegíveis ao Programa.
- Transferência de titularidade do Contrato, incluindo mudança de segmento pessoa física para pessoa jurídica.
- Descumprimento do Regulamento do Programa
- Encerramento do Programa

O CLIENTE TAMBÉM PERDE OS PONTOS CLARO CLUBE OBTIDOS NO PROGRAMA, EM CASO DE SUA NÃO UTILIZAÇÃO DENTRO DO PRAZO DE VALIDADE.

O que acontece nos casos de cancelamento do Programa acima elencados...

- O Cliente para de receber pontos advindos do Programa, ainda que esteja com serviços Claro elegíveis ativos;
- O Saldo de Pontos do Programa é zerado sem que o Cliente, ou eventuais herdeiros em caso de falecimento, tenha direito a qualquer compensação ou ressarcimentos seja a que título for, já que

se trata de benefício decorrente de relacionamento pessoal e intransferível do Cliente com a Claro e/ou empresas do mesmo grupo econômico;

- O Cliente perde o direito de realizar resgates ou ter acesso a qualquer dos benefícios disponíveis no Portal Claro clube, inclusive aqueles que não demandam uso de pontuação Claro clube;

- O Cliente perde eventuais serviços, degustações ou vouchers/cupons atrelados aos Serviços Claro elegíveis ao Programa Claro clube e que demandem que estes estejam ativos para fruição, ou seja, em caso de migração para serviços não elegíveis, os serviços resgatados ativados serão excluídos e não será permitida a ativação destes serviços resgatados juntamente com serviços não elegíveis ao programa ou em segmentos empresa caso a transferência de titularidade se dê para um CNPJ.

Atenção!

- No caso de transferência de titularidade do contrato de serviços Claro, os pontos Claro clube não serão transferidos e sim, serão cancelados.

- Caso a Claro, por liberalidade, efetive a restituição de pontos do Programa Claro clube ao Cliente, total ou parcialmente, após o cancelamento de serviços ou migração para serviços não elegíveis, consequentemente com o desligamento do Programa Claro clube nos termos acima, isso não constitui novação ou renúncia a direito, não estando a Claro obrigada a efetivar qualquer restituição de pontos nas hipóteses de cancelamento elencadas.

Para evitar a perda de pontos do Programa, na forma acima descrita, a Claro recomenda a efetivação do resgate previamente a realização de cancelamento de serviços, transferência de titularidade, solicitação de saída do Programa ou migração para serviços não elegíveis, devendo o Cliente se atentar para efetivar resgates de itens que não estejam atrelados a necessidade de manutenção de serviços Claro ativo.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 Todos os Clientes Claro clube ao aderir ao Programa declaram ter lido e entendido o presente Regulamento, estando de acordo com todos os seus termos, e se obrigam a respeitá-lo naquilo que lhes for aplicável.

9.2 Os Clientes estão cientes ainda que as informações do item disponibilizado para resgate publicados no Portal integram este Regulamento e estão de acordo com as mesmas, tendo lido, entendido e concordado com estas em todos os seus termos.

9.3 Os Clientes Claro clube reconhecem que os benefícios estabelecidos entre a Claro e os parceiros comerciais do Claro clube, estão sujeitos à adesão e observância dos respectivos regulamentos e documentação aplicável bem como a disponibilidade do benefício no momento da conclusão do resgate, não sendo aplicável qualquer responsabilidade à Claro no caso de impossibilidade de utilização do item junto aos parceiros.

9.4 Alguns itens disponíveis podem ter limitação de uso diária, mensal ou geral vinculada ao Cliente beneficiado, e, ainda, benefícios, em regra, não são cumulativos e não poderão ser utilizados sobre um mesmo produto ou serviço resgatado, como, por exemplo, não é permitida a cumulatividade de descontos constantes de vouchers e cupons.

9.5 A CLARO NÃO SE RESPONSABILIZA EM NENHUMA HIPÓTESE: (I) PELO NÃO CUMPRIMENTO DA OFERTA E DO BENEFÍCIO PELO PARCEIRO ESCOLHIDO PELO CLIENTE; (II) PELA MÁ QUALIDADE DOS SERVIÇOS OU PRODUTOS ADQUIRIDOS PELO CLIENTE JUNTO AOS SEUS PARCEIROS COMERCIAIS CADASTRADOS NO PROGRAMA; (III) PELA IMPOSSIBILIDADE OU PROBLEMAS NA UTILIZAÇÃO DOS

BENEFÍCIOS AINDA QUE DISPONIBILIZADOS DIRETAMENTE PELA CLARO, SE FOR DECORRENTE DA CULPA DE TERCEIROS.

9.6 Em nenhuma hipótese haverá conversão de Benefícios do Claro clube em dinheiro (moeda corrente) e nem poderá o Cliente requerer ou exigir qualquer substituição de itens resgatados.

9.7 Os Clientes Claro clube poderão, a qualquer tempo, mediante solicitação ao Atendimento, cancelar sua participação no Programa, sem que isso implique qualquer ônus, entretanto, tal solicitação cancelará os pontos e o acesso aos benefícios Claro clube disponíveis.

9.8 O presente Regulamento poderá ser substituído ou alterado, a qualquer tempo, a critério único e exclusivo da CLARO.

9.9 É permitida a participação de Colaboradores da Claro e respectivos familiares desde que estes sejam titulares das habilitações e responsáveis pelo pagamento dos serviços Claro utilizados. Ficam excluídas linhas fornecidas pela Claro aos seus empregados e/ou colaboradores a título gratuito.

9.10 Os casos omissos serão decididos pela Claro e a Claro não se responsabiliza em nenhuma hipótese por problemas na realização dos resgates ou acesso as informações de saldo de pontos ou qualquer outra ocorrência decorrente de caso fortuito ou de força maior, problemas técnicos de acesso ao Site pela internet, ainda que provida pela Claro, indisponibilidades temporárias do Site ou qualquer outro problema alheio à vontade da Claro.

9.11 O Atendimento a demandas, defeitos, entregas, solicitações e qualquer outra informação acerca de produtos e serviços de Parceiros deverá ser solucionada diretamente nos canais de atendimento destes, não tendo a Claro nenhuma responsabilidade sobre estes.

10. FORO

10.1 O presente Regulamento encontra-se disponível no www.claro.com.br/claro-clube e obriga herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro do domicílio do Cliente Claro clube, como o competente para dirimir qualquer questão oriunda deste Regulamento, com exclusão a qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a ser.