



O presente termo tem a finalidade de regular as relações entre a **CLARO S.A.**, empresa autorizatária do Serviço Móvel Pessoal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 40.432.544/0001- 47, com sede na Cidade de São Paulo - SP, na Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, doravante simplesmente **CLARO** e o **USUÁRIO/CLIENTE** Da Oferta do Claro Controle+ para contratações via **APP CLARO FLEX que passa a denominar-se Claro Mix Flex**, doravante simplesmente **USUÁRIO**.

O **USUÁRIO** está ciente e concorda que ao prosseguir a partir deste ponto de acesso, com o download e utilização do **APP CLARO FLEX**, concordará com todas as disposições constantes do presente Termo, do Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal da **CLARO** e dos Termos e Condições de Uso do Plano de Serviço contratado.

O USUÁRIO tem ciência de que, caso seja constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa no cadastramento junto ao Aplicativo, em especial em relação aos dados pessoais e dados financeiros, a CLARO poderá bloquear o uso do serviço de imediato e rescindir o contrato, independentemente de notificação, sem prejuízo da adoção das medidas cíveis e criminais cabíveis.

1. O APP, VALORES E BENEFÍCIOS APLICÁVEIS

1.1 O “**APP CLARO FLEX**” é um aplicativo da **CLARO** que permite, exclusivamente, a realização de migração do Plano de Serviço Pré-Pago Toda Hora (Plano nº 001) da **CLARO** para o Plano Controle+ 6GB, 8GB ou 10GB¹ (com oferta de navegação no Tik Tok ou Free Fire) da **CLARO** em vigor, exclusivamente na modalidade promocional Controle Fácil, com a concessão de alguns benefícios descritos no presente documento, diretamente pelo **USUÁRIO** e, ainda, o acesso a todas as informações de contratação e uso correspondentes a migração em questão, incluindo controle de consumo, contratação de pacotes adicionais e visualização das contratações

¹ A franquia de 10GB está disponível para contratação na Oferta Flex para a navegação ilimitada do Tik Tok ou do Aplicativo Free Fire.

realizadas, dentre outras informações relacionadas à linha móvel em questão.

1.1.1 Quando ocorrer a migração do pré-pago para o Controle Flex nos termos do presente documento, se o **USUÁRIO** tiver créditos disponíveis em sua linha, estes permanecerão disponíveis para utilização do **USUÁRIO** pelo mesmo prazo de validade correspondente a este no momento de sua ativação. **A CLARO poderá permitir a prorrogação do prazo de utilização destes créditos e de outros créditos pré-pago inseridos após a migração para o CLARO CONTROLE FLEX, enquanto o USUÁRIO permanecer ativo neste plano, entretanto, esta liberalidade não implica em novação, podendo os créditos expirarem a qualquer momento, após o seu vencimento originário.**

1.2 Para a conclusão da migração nos termos do presente documento, haverá o cancelamento da linha no Plano Pré-Pago e imediata ativação da linha no Plano Controle (Pós-Pago) da Oferta Flex escolhida e o **USUÁRIO** passa a se sujeitar aos Termos e Condições de Uso do Plano Controle contratado, passando a ser cobrado pela habilitação, valor do Plano, eventuais pacotes adicionais contratados e demais valores unitários, conforme disposto no referido documento, mensalmente.

1.2.1 Por se tratar exclusivamente de contratação do plano promocional Controle Fácil, o pagamento ocorrerá mediante lançamento no cartão de crédito ou, promocionalmente, mediante cartão de débito virtual da Caixa cadastrado pelo **USUÁRIO** no aplicativo ou através de Recarga, de forma recorrente, não estando disponível no Aplicativo a contratação do Plano Controle em sua modalidade tradicional, ou seja, com pagamento através de fatura.

1.2.1.1 Uma vez autorizado o lançamento no cartão de crédito/débito virtual da Caixa do **USUÁRIO** para a contratação nos termos do presente documento e considerando a recorrência mensal de cobrança dos valores



correspondentes, o **USUÁRIO** autoriza a **CLARO** a realizar a reserva de saldo do limite do cartão correspondente para a efetivação mensal dos lançamentos devidos.

1.2.1.2 Se eventualmente houver saldo de recarga atrelado a linha móvel do **USUÁRIO**, primeiro será consumido esse saldo para então ser cobrado na modalidade de cartão acima mencionada.

1.2.1.3 Na hipótese em que o saldo de recarga Pré-pago disponível for insuficiente para debitar o valor integral da oferta Claro Controle Flex e o abatimento do cartão de crédito/débito também não for possível, a **CLARO** permanecerá com as tentativas de cobrança dos valores em aberto até identificar valor suficiente para efetivar o pagamento da oferta².

1.2.1.4 Não havendo saldo disponível para debitar o valor mensal do Claro Controle Flex a oferta será suspensa até que o **USUÁRIO** insira créditos Pré-pagos suficiente para reativação de sua Oferta Flex.

1.2.1.5 Enquanto perdurar a suspensão por inadimplência em relação a oferta Claro Controle Flex contratada, o **USUÁRIO** que tentar utilizar os serviços móveis e tiver saldo de créditos Pré-Pagos válido e suficiente, usufruirá da Oferta do Preção Diário Flex³, nas condições do Regulamento desta Oferta.

1.2.2 Promocionalmente, o **USUÁRIO** que realizar a migração de Plano através do Aplicativo, usufruirá, por **12 (DOZE) MESES** de bônus de dados e dos valores promocionais abaixo especificados:

BONIFICAÇÃO CLARO FLEX

² A renovação do ciclo de faturamento do Claro Controle Flex será alterada, tendo como base a data em que a CLARO debitar o valor integral de mensalidade da Oferta Flex, visando permitir que o cliente usufrua de integralmente do ciclo

³ Aplica-se a Oferta CLARO FLEX PRÉ DIÁRIO R\$ 2,19/DIA na forma descrita no Regulamento Promocional.

| PLANO ELEGÍVEL | BÔNUS DA OFERTA | TOTAL DE GB DURANTE A VIGÊNCIA DA OFERTA |
|---------------------------|-----------------|--|
| 4GB | +6GB | 10GB |
| 6GB | +14GB | 20GB |
| 8GB | +17GB | 25GB |
| 10GB com Oferta TikTok | +22GB | 32GB |
| 10GB com Oferta Free Fire | +22GB | 32GB |

| VALOR PROMOCIONAL CLARO FLEX | | |
|--|---------------------------|--|
| PLANO ELEGÍVEL | VALOR PROMOCIONAL VIGENTE | VALOR PROMOCIONAL DURANTE A VIGÊNCIA DA OFERTA |
| 4GB | R\$ 29,90 | R\$29,99 |
| 6GB | R\$ 44,90 | R\$ 39,99 |
| 8GB | R\$ 51,90 | R\$ 49,99 |
| 10GB ⁴ com Oferta TikTok | R\$ 79,90 | R\$ 59,99 |
| 10GB ⁵ com Oferta Free Fire | R\$74,90 | R\$ 59,99 |

1.2.2.1 Após os 12 (doze) meses com a concessão da bonificação acima, o bônus indicado passará automaticamente a ser concedido, na forma da tabela abaixo, **por tempo indeterminado**:

| BONIFICAÇÃO CLARO FLEX | | |
|------------------------|-----------------|--|
| PLANO ELEGÍVEL | BÔNUS DA OFERTA | TOTAL DE GB DURANTE A VIGÊNCIA DA OFERTA |

⁴ Para a composição do valor da Oferta a navegação ilimitada no Tik Tok tem um custo de R\$ 20,00, dentro desta oferta.

⁵ Para a composição do valor da Oferta o navegação ilimitada no Free Fire tem um custo de R\$ 10,00, dentro desta oferta.



| | | |
|------------------------|------|------|
| 4GB | +4GB | 8GB |
| 6GB | +2GB | 8GB |
| 8GB | +2GB | 10GB |
| 10GB com Oferta TikTok | +6GB | 16GB |
| 10GB Oferta Free Fire | +6GB | 16GB |

1.2.2.2 Adicionalmente a bonificação do Claro Flex acima, o **USUÁRIO** que estiver ativo em um Plano Claro Net Virtua ou Claro TV+, quando da contratação do Claro Controle Flex, terá ainda uma bonificação adicional, em razão da contratação do produto residencial elegível, nos termos abaixo:

| BONIFICAÇÃO USUÁRIO CLARO NET VIRTUA E CLARO TV+ | | | |
|---|-------------------------------|-------------------|------------------------------|
| PLANO ELEGÍVEL ⁶ | BÔNUS CLARO FLEX POR 12 MESES | BÔNUS RESIDENCIAL | TOTAL DE GB POR ATÉ 12 MESES |
| 6GB | +14GB | +2GB | 22GB |
| 8GB | +17GB | +2GB | 27GB |
| 10GB | +22GB | +2GB | 34GB |

1.2.2.3 Após 12 (doze) meses da concessão do bônus na forma acima, se o **USUÁRIO** mantiver ativo o plano residencial elegível, passará a receber a bonificação na forma abaixo, enquanto mantida a contratação de ambos os serviços e por tempo indeterminado:

| BONIFICAÇÃO USUÁRIO CLARO NET VIRTUA E CLARO TV+ | | | |
|---|-------------|-------------------|---------------------|
| PLANO ELEGÍVEL | BÔNUS CLARO | BÔNUS RESIDENCIAL | TOTAL DE GB DURANTE |
| | | | |

⁶ O Plano Claro Controle Flex de 4GB não está elegível a bonificação de contratação conjunta com produto residencial.

| | O FLEX | | TE A VIGÊNCIA DA OFERTA |
|------|--------|------|-------------------------|
| 6GB | +2GB | +2GB | 10GB |
| 8GB | +2GB | +2GB | 12GB |
| 10GB | +7GB | +2GB | 19GB |

1.2.2.3 Na hipótese de ser cancelado o Plano Claro Net acima mencionado, que torna o **USUÁRIO** elegível ao bônus acima, este não será mais concedido, voltando o **USUÁRIO** apenas ao bônus aplicável nos termos do item 1.2.2. A **CLARO** se reserva ainda o direito de, ocorrendo o referido cancelamento do Plano Residencial, de excluir de imediato o bônus eventualmente concedido no mês na linha móvel do **USUÁRIO**, se disponível.

1.2.2.4 A oferta constante do presente documento e seus benefícios poderão ser alterados, suspensos ou cancelados, a qualquer tempo, pela **CLARO**, mediante comunicado prévio com 30 (trinta) dias de antecedência nos termos da regulamentação da Anatel em vigor, não havendo garantia quanto ao período mínimo de concessão do referido bônus e descontos promocionais concedidos acima.

1.2.2.5 Em caso de suspensão ou cancelamento/encerramento da Oferta e de seus benefícios pela **CLARO**, o **USUÁRIO** retornará as condições do Controle Fácil, no que se refere a franquia e valores do Plano originalmente contratado, na forma do Sumário e Termos e Condições de Uso. Se o cancelamento da Oferta se der por inadimplência do **USUÁRIO**, não sendo possível a realização de débito no cartão de crédito cadastrado, o **USUÁRIO** retornará ao Plano Pré Pago originalmente contratado.

1.2.3 Com o cancelamento da Oferta, seguidos os procedimentos da regulamentação em vigor, não permanecerá ao **USUÁRIO** qualquer direito de manutenção dos valores promocionais ou bonificação concedidos em razão desta oferta.

1.2.4 O **USUÁRIO** perderá ainda direito aos benefícios desta Oferta, no caso de: (i) cancelamento



do plano de serviço na Anatel, (ii) migração de plano, por solicitação do **USUÁRIO** ou obrigatória por cancelamento do Plano na Anatel, ainda que o plano para o qual o **USUÁRIO** migre seja elegível a presente oferta, (iii) cancelamento dos serviços ou portabilidade pelo **USUÁRIO**; e (iv) no caso de não cumprimento de todas as disposições da presente oferta.

1.2.5 Os Planos Claro Controle+6GB, 8GB e 10GB com Oferta Tik Tok ou Free Fire, na modalidade controle fácil, disponível para migração através do “**APP CLARO FLEX**” não possui as Ofertas do Claro Controle+ na forma do Sumário do Plano, salvo as descritas no presente documento, incluindo: (i) a oferta Whatsapp, (ii) Pacote Mobilidade (navegação sem descontar da franquia de dados no Aplicativo Waze); (iii) Pacote Redes Sociais (navegação sem descontar da franquia de dados nos Aplicativos (Twitter, Facebook e Instagram); (iv) navegação sem descontar da franquia de dados no aplicativo Claro Música⁷ e os benefícios descritos no presente documento. As ofertas disponibilizadas no Claro Mix Controle Flex serão aplicadas na forma descrita no Sumário do Plano.

1.2.5.1 O Plano Claro Controle+ 4GB, possui na modalidade controle fácil, disponível para migração através do **APP CLARO FLEX** as mesmas características das demais franquias na Oferta Flex dispostas no item anterior, **exceto o Pacote Redes Sociais que não estará disponível nesta contratação.**

1.2.5.2 As ofertas de Navegação Ilimitada no Tik Tok ou Free Fire na oferta Claro Flex está atrelada exclusivamente a franquia de 10GB. A oferta de navegação relacionada ao Aplicativo Tik Tok será aplicada na forma do Sumário do Plano. A oferta de navegação relacionada ao Aplicativo Free Fire está

disponível apenas na Oferta Claro Flex, mas também terá a aplicação das regras dispostas no Sumário para a Oferta com o Tik Tok, além do disposto abaixo.

1.2.6 Em relação a Oferta Flex de 10GB com navegação ilimitada no aplicativo FREE FIRE, esta navegação promocional no jogo Free Fire do provedor Garena Online Private Limited, se aplica exclusivamente para a versão oficial deste jogo, não sendo extensíveis a nenhum outro jogo ou aplicativo.

1.2.7 Os contratantes da Oferta Flex com FREE FIRE no valor de R\$59,99 também receberão 01 (um) pacote de itens do jogo Free Fire denominado “Perks”, os quais poderão ser retirados através de link encaminhado, via SMS, para a linha móvel cadastrada. O conteúdo desta Perk será determinado pelo provedor do jogo, não havendo qualquer gestão da **CLARO** sobre o benefício concedido.

1.2.8 O **USUÁRIO** reconhece e aceita que à **CLARO** compete exclusivamente a concessão da Oferta promocional referente a navegação no aplicativo FREE FIRE, não havendo qualquer gestão e/ou responsabilidade da **CLARO** sobre o conteúdo deste, expectativas, disponibilidade e/ou navegabilidade, classificação indicativa, acesso por terceiros, ações de terceiros que gerem qualquer prejuízo ao **USUÁRIO** ainda que esteja na utilização do bônus para acesso ao jogo, cancelamento da disponibilização do jogo, atualizações, incompatibilidade do equipamento do **USUÁRIO**, ou qualquer outra impossibilidade de utilização do bônus concedido.

1.2.9 A impossibilidade de utilização do bônus por qualquer motivo, em especial por ações e/ou omissões do provedor do jogo, do **USUÁRIO** e/ou de terceiros, bem como pelas situações acima descritas não importam em qualquer concessão de descontos no valor da Oferta e/ou restituição/compensação de valores, seja de que natureza for.

⁷ As ofertas de navegação sem desconto na franquia de dados (mobilidade e redes sociais) possuem restrições de acordo com o Sumário e Termos e Condições de Uso do Plano Claro Controle e não incluem nenhum tipo de mensalidade/assinatura ou despesa relacionada ao uso do aplicativo que é de responsabilidade exclusiva do **USUÁRIO**. A utilização do

Claro Música para acesso aos conteúdos de música disponíveis demanda contratação e pagamento de mensalidade/assinatura que será cobrada normalmente de acordo com os Termos e Condições de Uso do Claro Música.



1.2.10 Caso a parceria com o provedor da aplicação seja encerrada, a **CLARO** se reserva o direito de cancelar a promoção vigente, bem como a enquadrar o **USUÁRIO** na promoção padrão em vigor aplicável à sua linha móvel, podendo o **USUÁRIO** optar por qualquer outra oferta disponível no portfólio da **CLARO** à época.

1.2.11 O **USUÁRIO** que ativar esta oferta declara ainda que teve conhecimento e está de acordo com os Termos e Condições de Uso do Jogo Free Fire emitido pelo provedor.

1.2.12 A oferta de navegação ilimitada se refere exclusivamente aos serviços de telecomunicações prestado pela Operadora **CLARO**, correspondente a pacote de dados promocionais para acesso a internet e navegação nos Aplicativos informados acima e não importa em concessão de acesso, descontos em mensalidades ou qualquer benefício para a contratação ou uso aos Aplicativos ou quaisquer compras disponibilizadas dentro deste, o que são de responsabilidade do provedor dos Aplicativos.

1.2.12 A oferta para o Controle+ com Aplicativos Digitais disponível para o **CLARO CONTROLE FLEX** é a oferta conjunta **CLARO MIX FLEX**, na forma a seguir:

| Oferta Claro Mix Flex+ | Valor do Plano na Oferta Conjunta | APP ⁸ | Valor do APP na Oferta Conjunta | Valor Final da Oferta Claro Mix Flex |
|------------------------|-----------------------------------|------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Controle+ 4GB | R\$19,99 | Skeelo Light | R\$10,00 | R\$29,99 |
| Controle + 6GB | R\$ 29,99 | Skeelo Light | R\$ 10,00 | R\$ 39,99 |
| Controle +8GB | R\$ 32,99 | Skeelo Padrão | R\$ 17,00 | R\$ 49,99 |

⁸ O Conteúdo e Aplicativos Digitais poderão ser providos pela CLARO e/ou por terceiros e possuem regulamentação própria,

| | | | | |
|--------------------------------------|-----------|---------------|-----------|-----------|
| Controle + 10GB com Oferta Tik Tok | R\$ 42,99 | Skeelo Padrão | R\$ 17,00 | R\$ 59,99 |
| Controle + 10GB com Oferta Free Fire | R\$ 42,99 | Skeelo Padrão | R\$ 17,00 | R\$ 59,99 |

1.2.13 Durante a vigência desta promoção, a **CLARO** disponibilizará um voucher/cupom que, se utilizado no momento da ativação do **CLARO FLEX**, dará direito ao **USUÁRIO** a um valor promocional para a mensalidade, no primeiro mês de faturamento, com uma redução no importe de R\$10,00 (dez reais) sobre o valor da mensalidade para o Plano Claro Controle+ 4GB e de R\$20,00 (vinte reais) nos Planos Claro Controle+ 6GB, 8GB e 10GB. A partir do segundo mês de faturamento o valor da mensalidade retorna aos valores informados acima.

1.2.14 Os vouchers/cupons eventualmente disponíveis para a Oferta Claro Controle Flex não são cumulativos, e não podem ser utilizados em uma mesma ativação, devendo o **USUÁRIO** optar pelo benefício de acordo com sua elegibilidade.

VALOR DOS APLICATIVOS DIGITAIS DENTRO E FORA DA OFERTA CONJUNTA

| APP DISPONÍVEL NA OFERTA CONJUNTA A CONFORME PLANO | MENSALIDADE E PROMOCIONAL DO APP FORA DA OFERTA CONJUNTA | MENSALIDADE E PROMOCIONAL DO APP NA OFERTA CONJUNTA |
|--|--|---|
| SKEELO LIGHT | R\$ 19,90 | R\$ 10,00 |

podendo haver distinção de características em sua versão dentro da Oferta Conjunta.



| | | |
|------------------|-----------|-----------|
| SKEELO PADRÃO | R\$ 29,90 | R\$ 17,00 |
|------------------|-----------|-----------|

1.2.15 Os aplicativos digitais e pacotes promocionais de navegação ilimitada integrantes da oferta conjunta possuem validade igual a do ciclo de faturamento do **USUÁRIO**.

1.2.16 A opção pelo cancelamento ou exclusão de qualquer componente da Oferta Conjunta, implicará no cancelamento integral da Oferta Conjunta, e ensejará na cobrança do Plano e eventuais Aplicativos Digitais e pacotes promocionais de navegação ilimitada de acordo seus valores vigentes individualmente considerados (sem promoção) ou o **USUÁRIO** poderá optar pela contratação de qualquer outra oferta conjunta ou promoção disponível.

1.2.17 Os Serviços de Telecomunicações e Conteúdos/Aplicativos Digitais previstos no presente documento serão prestados na forma prevista no presente documento e nos Termos e Condições de Uso de cada um dos Aplicativos Digitais e/ou Conteúdos.

1.2.17.1. As ofertas conjuntas poderão ser encerradas ou ter seus aplicativos e/ou conteúdos substituídos por outros, a qualquer tempo, sem que isso enseje qualquer direito ao USUÁRIO.

1.2.18 A não utilização dos serviços integrantes do Plano e/ou o conteúdo/aplicativos digitais disponibilizados com a Oferta Conjunta não resulta na concessão de nenhum desconto ou redução de valores cobrados, uma vez que permanecem disponíveis ao **USUÁRIO** desde sua contratação.

1.2.19 A **CLARO** não se responsabiliza pela incompatibilidade do aparelho do **USUÁRIO** para uso dos serviços e/ou Aplicativos Digitais previsto neste documento, nem pela indisponibilidade de acesso em regiões de sombra ou fora da cobertura da **CLARO** ou, ainda, pela indisponibilidade de acesso decorrentes de problemas de terceiros.

1.2.20 Aos **USUÁRIOS** da base ativos em Promoções antigas vinculadas ao **CLARO FLEX**, será concedido como benefício o acesso aos Conteúdos e Aplicativos Digitais, aplicáveis de acordo com o plano **CONTROLE+** correspondente, pelos valores acima discriminados para o Aplicativo Digital e Conteúdo inserido, sem qualquer alteração no valor total atualmente pago pelos referidos **USUÁRIOS**, ou seja, o valor correspondente aos conteúdos inseridos para integrar a Oferta passam a compor o valor total pago pelo USUÁRIO sem alteração de valores finais pagos pelo mesmo em relação a Oferta antiga. Os **USUÁRIOS** que não desejarem receber o benefício previsto nessa cláusula poderão entrar em contato com a **CLARO**, no prazo de 30 (trinta) dias, e requerer o cancelamento do acesso aos Conteúdos e Aplicativos Digitais, hipótese em que permanecerão em suas promoções originais, nas mesmas condições e preços, porém sem o referido benefício.

1.3 Para concluir a migração, o **USUÁRIO** deverá realizar o download do aplicativo e informar neste os dados solicitados, incluindo o número da linha móvel que deseja efetuar a migração para que seja validada pelo Sistema como uma linha elegível, bem como dados cadastrais necessários ao registro da linha móvel em nome do **USUÁRIO**, conforme cadastro da linha móvel junto a Operadora, para validação da contratação, através de código Token recebido na linha móvel objeto do pedido de migração.

1.4 Para concluir a contratação do Plano Claro Controle elegível, na modalidade Controle Fácil, o **USUÁRIO** deverá realizar o cadastro no “**APP CLARO FLEX**” fornecendo um endereço de e.mail válido que será o *login* de acesso ao Aplicativo, cuja guarda será de sua exclusiva responsabilidade. Com a conclusão do procedimento de ativação do Plano, o primeiro acesso do **USUÁRIO** ao “**APP CLARO FLEX**” deverá ser realizado com a inserção do seu e.mail (*login*) ou CPF cadastrado. Por fim, será solicitado uma nova validação através do código Token e a criação de uma senha pessoal e intransferível a ser utilizada no acesso ao Aplicativo.



1.5 O USUÁRIO ESTÁ CIENTE E ACEITA QUE OS PROCEDIMENTOS DE MIGRAÇÃO PODEM NÃO SER CONCLUÍDOS ATRAVÉS DO APLICATIVO POR QUESTÕES TÉCNICAS E ISSO NÃO LHE DARÁ O DIREITO A QUALQUER COMPENSAÇÃO, SEJA A QUE TÍTULO FOR.

1.6 O **USUÁRIO** fica ciente de que o uso do “**APP CLARO FLEX**” e, por conseguinte, a conclusão da migração de Plano, dependem de cobertura de dados (wifi, GPRS, EDGE, 3G, 4G, 5G ou similar). Sem esta cobertura, o acesso ao Aplicativo não poderá ser realizado.

2 – CHIP PROMOCIONAL CLARO CONTROLE FLEX

2.1 O CHIP PROMOCIONAL CLARO CONTROLE FLEX é um Simcard promocional pré ativado na oferta **CLARO CONTROLE FLEX 6GB**.

2.1.1 O valor do **CHIP PROMOCIONAL** é de R\$ 35,00 e inclui o 01 (um) Simcard + o valor da habilitação na Oferta **CLARO CONTROLE FLEX 6GB**. Assim, o **USUÁRIO** passará a ser cobrado da mensalidade do Plano na Oferta, no meio de pagamento cadastrado, apenas a partir do 2º mês de ativação da Oferta.

2.2 Ao adquirir o **CHIP PROMOCIONAL** do **CLARO CONTROLE FLEX**, o **USUÁRIO** deverá se cadastrar nas formas abaixo descritas e estará automaticamente cadastrado na oferta **CLARO CONTROLE FLEX 6GB** com mensalidade de R\$ 39,99, por mês, na forma prevista no presente documento, a ser cobrada a partir do 2º mês, enquanto permanecer ativa a Oferta.

2.2.1 Promocionalmente, o valor pago pelo **CHIP PROMOCIONAL** possibilitará o uso das franquias inclusas na Oferta **CLARO CONTROLE FLEX 6GB** no primeiro mês, sem nenhuma cobrança adicional. A Ativação da oferta sem a compra do **CHIP PROMOCIONAL** não isenta o **USUÁRIO** do pagamento da habilitação, equivalente a primeira mensalidade da Oferta.

2.2.2 O **CHIP PROMOCIONAL CLARO CONTROLE FLEX** poderá ser utilizado para contratação de outros Planos vigentes da Claro ou outras ofertas do **CLARO CONTROLE FLEX** que possuem características próprias e não se vinculam ao presente documento, entretanto, se o fizer perderá os benefícios da presente Oferta sendo cobrado do valor correspondente ao Plano e/ou Oferta a que se vincular.

2.3 O **USUÁRIO** poderá proceder com a ativação do **CHIP PROMOCIONAL** na modalidade PRÉ-PAGO, entrando em contato através dos canais de atendimento disponibilizados pela CLARO (*552# ou Site www.clarocadastro.com.br) e, posteriormente, efetuar a migração para o “**CLARO FLEX CONTROLE**” através do “**APP CLARO FLEX**” com a leitura do QR CODE que estará disponível na embalagem do **CHIP PROMOCIONAL**. Outros tipos de Simcard (CHIP) comercializados pela CLARO não permitem a ativação nesta oferta, mas tão somente o CHIP identificado com esta Oferta.

2.3.1 Para finalizar a migração e contratação da Oferta **CLARO CONTROLE FLEX 6GB**, o **USUÁRIO** deverá fornecer os dados cadastrais solicitados e criar um login para acesso ao **APP CLARO FLEX**, conforme previsto neste documento nos itens 1.3 e 1.4.

2.4. O **USUÁRIO** poderá, ainda, ativar o Plano Claro Controle Flex diretamente com o Chip Flex. Nesta modalidade de ativação, o **USUÁRIO** deve inserir o Chip Flex adquirido em seu dispositivo celular, realizar o download do “**APP CLARO FLEX**” e informar neste os dados solicitados. O número da linha Flex será encaminhada via SMS após a instalação do Aplicativo.

2.4.1 Após o recebimento do número da linha Flex, o **USUÁRIO** deverá informa-la no aplicativo, através do campo “SEJA FLEX”, fornecer seus dados pessoais, como o endereço de e.mail válido que será o login de acesso ao Aplicativo, devendo ainda cadastrar a senha de acesso, conforme a seguir, cuja guarda será de sua exclusiva responsabilidade. Com a conclusão do procedimento de ativação do Plano, o primeiro acesso do **USUÁRIO** ao “**APP CLARO**



FLEX” deverá ser realizado com a inserção do seu e.mail (login) ou CPF cadastrado. Por fim, será solicitado uma nova validação através do código Token e a criação de uma senha pessoal e intransferível a ser utilizada no acesso ao Aplicativo.

2.5 Ao concluir a migração do **CHIP PROMOCIONAL CLARO CONTROLE FLEX**, o **USUÁRIO** deverá escolher uma das formas de pagamento disponíveis no **CLARO FLEX** para que, a partir do 2º mês da contratação, haja a cobrança do valor da Oferta.

2.6 O **USUÁRIO** poderá ativar até 1 (uma) Oferta do **CHIP PROMOCIONAL** por linha cadastrada no CPF ou e.mail, ou seja, para cada linha será permitido o uso de apenas um QR Code para ativação da Oferta. Linhas já beneficiadas, ainda que ativando um novo **CHIP PROMOCIONAL**, não terão direito a usufruir da Oferta descrita neste item e serão cobrados normalmente dos valores previstos para a Oferta sem aquisição de **CHIP PROMOCIONAL**.

3 – OFERTA CLARO FLEX eSIM

3.1 Todos os novos **USUÁRIOS** que contratarem a Oferta **CLARO FLEX eSIM 10GB com Oferta TikTok**, com ativação da linha móvel em um eSIM, em aparelho compatível, exclusivamente, no **APP CLARO FLEX**, serão contemplados com a isenção de cobrança da habilitação e da 1ª mensalidade⁹ de sua Oferta **CLARO FLEX eSIM 10GB com Oferta TikTok** elegível, podendo utilizar os serviços disponibilizados pela **CLARO**, nesta oferta, sem custo, durante 30 (trinta) dias.

3.1.1 Para a correta ativação da Oferta **CLARO FLEX eSIM**, o **USUÁRIO** deverá seguir os seguintes passos:

- a) Baixar o APP CLARO FLEX disponível nas lojas virtuais¹⁰;

- b) Clicar no botão SEJA FLEX eSIM;
- c) Informar dados cadastrais (nome, CPF, endereço, data de nascimento, e.mail);
- d) Verificar compatibilidade de aparelho com a tecnologia eSIM;
- e) Escolher o DDD em que deseja utilizar sua linha móvel Claro Flex;
- f) Validar dados cadastrais;
- g) Verificar resumo de contratação e valores da oferta contratada que serão cobrados após o período de gratuidade;
- h) Cadastrar método de pagamento - Cartão de crédito;
- i) Ativar eSIM
- j) Cadastrar senha e *login*;

3.1.2 A ativação da linha através da funcionalidade eSIM está condicionada a compatibilidade do aparelho com a tecnologia. Os aparelhos compatíveis que possuem a tecnologia eSIM podem ser consultados em <https://www.claro.com.br/celular/esim>.

3.1.3 A Oferta “**CLARO FLEX eSIM**” isenta o **USUÁRIO** da cobrança de fatura referente aos 30 (trinta) primeiros dias de utilização da Oferta **CLARO FLEX eSIM 10GB com Oferta TikTok**, sendo que, a partir do 31º dia de uso e, conseqüentemente, de início do 2º ciclo de faturamento o **USUÁRIO** será cobrado normalmente do valor correspondente a Oferta Claro Flex contratada, através do método de pagamento informado no momento de contratação da Oferta **CLARO FLEX eSIM**.

3.2 O **USUÁRIO** poderá cancelar ou migrar a Oferta **CLARO FLEX eSIM 10GB com Oferta TikTok** a qualquer tempo, sendo que, o faturamento dos serviços observará as datas de término e início do ciclo de faturamento aplicáveis. Em caso de migração de oferta, o **USUÁRIO** é desligado de imediato desta oferta, perdendo o direito a eventual

⁹ Eventuais ligações realizadas para serviços de repasses financeiros ou promoções, tais como chat amizade, concursos e promoções comerciais, ligações para números especiais, como Secretária Claro, serviços de atendimento, 0300, 0500 dentre outras. Estas ligações não inclusas na franquia/oferta são tarifadas como excedente, de forma avulsa, conforme tarifas vigentes do Plano contratado ou tarifas dos parceiros

dos serviços prestados e disposições do Sumário e Termos e Condições de Uso do Plano Claro Controle.

¹⁰ Lojas virtuais disponíveis Google Play Store e Apple App Store.



período remanescente de gratuidade e já será devidamente cobrado pela Oferta a que venha aderir.

3.3 Caso o **USUÁRIO** ativo na oferta **CLARO FLEX eSIM** realize o cancelamento da contratação em até 30 (trinta) dias da contratação, não será cobrado pelo uso da Oferta. No 31º dia após a contratação, o valor correspondente a Oferta inicialmente contratada será lançado no cartão de crédito cadastrada **USUÁRIO**.

3.3 Os valores da oferta **CLARO FLEX eSIM** correspondem exclusivamente aos serviços prestados inclusos nesta e detalhados acima, não sendo cobrado nenhum valor pela ativação do eSIM para utilização desta Oferta.

3.4 O **USUÁRIO** poderá ativar até 1 (uma) linha por CPF/e.mail através da Oferta **CLARO FLEX eSIM**. Linhas já beneficiadas, ainda que ativando um novo eSIM, não terão direito a usufruir da Oferta descrita neste item e serão cobrados normalmente dos valores previstos para o Plano **CLARO FLEX 10GB com Oferta TikTok**.

3.5 Os **USUÁRIOS** que já possuem um Plano **CLARO FLEX** ativo em sua linha móvel deverão entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor para usufruírem desta Oferta promocional.

4. VIGÊNCIA E ELEGIBILIDADE

4.1 Por se tratar de um aplicativo de migração de Plano e acesso a informações deste, o uso é restrito aos Clientes Pessoa Física **CLARO MÓVEL**, do Plano Pré-Pago Toda Hora que realizarem a migração de Plano nos termos do presente documento, os quais se declaram maiores de idade e capazes da prática de atos da vida civil nos termos da legislação em vigor.

4.1.1 No caso de eventual acesso ou migração de plano por menores de idade, em razão da posse de dados pessoais do titular da linha móvel e do aparelho em que esta encontra-se habilitada a linha móvel objeto da migração, a responsabilidade pelo acesso será exclusivamente do **USUÁRIO** contratante junto à Operadora, responsável legal do menor, não restando nenhuma responsabilidade da

CLARO sobre a utilização indevida do Aplicativo ou contratação, uma vez que o **USUÁRIO** é o único responsável pela guarda e utilização da estação móvel ou equipamento que permita o acesso.

4.2 O Aplicativo não está disponível para uso por parte de **USUÁRIOS** pessoa jurídica, em razão das peculiaridades de contratação que envolvem um CNPJ, tais como identificação do administrador responsável ou procurador legal e é limitada a 5 (cinco) ativações/migrações de linha no Aplicativo por CPF ou e.mail.

4.2.1 A cada ativação de linha realizada no mesmo CPF/e.mail, o **USUÁRIO** deverá fornecer um meio de pagamento para cobrança do Plano Claro Controle Flex contratado, bem como escolher a data de vencimento.

4.2.2 Cada linha ativa no mesmo CPF/e.mail será faturada de forma apartada, respeitando a forma de pagamento e o vencimento indicado pelo **USUÁRIO**.

4.2.3 Todas as linhas ativas no CPF/e.mail do **USUÁRIO** estarão disponíveis para visualização através de *login* no Aplicativo Claro Flex.

4.3 O Aplicativo nas condições do presente documento poderá ser utilizado a partir da data constante abaixo do título deste documento, podendo ser alteradas as condições de utilização e valores, a qualquer tempo, para novas adesões a partir da alteração do presente documento no Site e no Aplicativo.

4.3.1 As condições de utilização e valores também poderão ser alteradas para os **USUÁRIOS** já cadastrados no Aplicativo, a qualquer tempo, mediante comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência nos termos da regulamentação da Anatel.

4.4 O presente documento substitui todos os documentos anteriormente emitidos sobre este produto/serviço para novas contratações, podendo ainda a **CLARO** estender sua aplicação a clientes da base, no caso de comunicação prévia nos termos da



regulamentação em vigor, com 30 (trinta) dias de antecedência.

4.4.1 O presente documento poderá ser adicionado de regulamentos promocionais correspondentes a ofertas sazonais aplicáveis ao produtos/serviço.

5. OUTROS VALORES APLICÁVEIS

5.1 O aplicativo é gratuito, sendo cobrado tão somente o consumo de dados para download e uso correspondente, além dos valores decorrentes da contratação realizada através do Aplicativo, ou seja, decorrentes do plano de serviço contratado. A **CLARO** promocionalmente poderá conceder descontos ou isentar o **USUÁRIO** da cobrança de consumo de dados na linha móvel **CLARO** para download e acesso ao aplicativo, temporariamente. A retomada de cobrança pelo uso de dados poderá ocorrer a qualquer tempo, mediante comunicado prévio com trinta dias de antecedência.

5.2 Faz parte integrante do presente documento os Termos e Condições de Uso do Plano Controle em vigor, onde constam todas as regras e restrições ao uso do Plano e o **USUÁRIO** a partir do uso do aplicativo declara ter tido acesso ao documento e concordar com o mesmo em todos os seus termos, se obrigando o cumprimento de todas as disposições constantes no referido documento, em especial com o pagamento dos valores correspondentes ao uso do serviço.

5.3 Os valores dos serviços de telecomunicações podem ser alterados ou variar, mediante prévia e expressa comunicação aos **USUÁRIOS**, nos termos da regulamentação em vigor, ficando ciente o **USUÁRIO** que prosseguindo com a utilização do serviço estará concordando com os novos valores comunicados previamente.

5.4 A **CLARO** não possui nenhuma responsabilidade em relação a incompatibilidade do aparelho celular com os serviços contratados, bem como em relação ao uso de equipamento não homologado pela Anatel, sendo que o **USUÁRIO** fica ciente e concorda que o valor cobrado será devido para pagamento e em nenhuma hipótese haverá restituição de valores por parte da **CLARO**, ainda que não consiga efetuar o

download e/ou uso devido do Aplicativo e serviços contratados através deste.

5.5 O **USUÁRIO** é responsável por manter o aplicativo atualizado, sob pena de inviabilizar ou prejudicar a sua utilização, não tendo a **CLARO** qualquer responsabilidade em relação a impossibilidade de atualização ou incompatibilidade com o equipamento utilizado pelo **USUÁRIO**.

6. FORMAS DE CANCELAMENTO

6.1 O **USUÁRIO** poderá cancelar o serviço de telecomunicações contratado com o uso do Aplicativo, das seguintes formas:

- (i) Diretamente no Aplicativo;
- (ii) Através do Atendimento 1052;

6.1.1 Ao cancelar a linha móvel, o usuário perderá o acesso aos dados da linha móvel no Aplicativo e poderá realizar a desinstalação do mesmo no aparelho celular.

6.2 O cancelamento da linha móvel migrada através do presente aplicativo ou a portabilidade para outra Operadora ou nova migração de Plano através de outros canais de atendimento não gera nenhuma multa para o **USUÁRIO**, salvo se o mesmo estiver em curso de permanência mínima decorrente de adesão a outras promoções e planos em vigor ou no caso de aquisição de aparelho celular com desconto.

6.3 Sem o cancelamento expresso da linha móvel ou portabilidade, a cobrança dos valores correspondentes ao Plano continuarão sendo debitadas mensalmente no cartão de crédito indicado pelo **USUÁRIO**.

6.4 A **CLARO** poderá cancelar o serviço, automaticamente e sem prévia comunicação, a seu exclusivo critério, na hipótese de ser identificado eventual mau uso do serviço por parte do **USUÁRIO**, sem que seja devida qualquer indenização, pagamento ou restituição a que título for.

6.4.1 Considera-se mau uso do serviço o uso comercial, político religioso e não pessoal da Oferta, bem como o uso de equipamentos de disparo de



mensagens ou ligações de voz que configurem uso não individual para comunicação entre duas pessoas.

6.5 Se o **USUÁRIO** ao invés de efetivar o cancelamento da linha ou portabilidade para outra Operadora, optar por migrar a linha para o pré-pago, eventuais créditos válidos e não consumidos que tenham sido decorrentes de recarga, inseridos na linha móvel quando ainda ativo no **CLARO CONTROLE FLEX**, permanecerão disponíveis para uso, somente durante o período de validade original destes, contados de sua inserção.

7. DAS CONDIÇÕES DE ACESSO, LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E CONDUTA ON LINE

7.1 A **CLARO** não se responsabiliza por qualquer inaptidão do **USUÁRIO** em se conectar à Internet, equipamentos de hardware e software utilizados, equipamentos utilizados no download de Aplicativos (aparelhos celulares ou qualquer outro equipamento compatível), conexão ao site/link correspondente ao presente serviço ou download dos Aplicativos disponíveis, links de terceiros, expressamente declarando não existir quaisquer tipos de garantias de satisfação das expectativas não declaradas e próprias de cada **USUÁRIO** sobre o desempenho do Aplicativo disponibilizados, tampouco existindo quaisquer tipos de garantias no que se refere à adequação dos serviços contratados a qualquer objetivo em particular.

7.2 A **CLARO** não se responsabiliza pelas ofertas publicitárias e pelo conteúdo disponível nos banners, pop-ups, janelas e outras formas de publicidade de empresas terceiras, disponibilizados através do “**APP CLARO FLEX**”. Tal responsabilidade é total do anunciante ou responsável legal pela publicidade veiculada.

7.3 A **CLARO** não garante o acesso ininterrupto ou livre de erros ao Aplicativo decorrentes de interrupção por vírus, ataques de hackers, erros de script, corrupção de arquivos, pirataria, quebra de segurança, programas incompatíveis ou outros quaisquer que impeçam a visualização correta do conteúdo disponibilizado, não assumindo qualquer responsabilidade por danos diretos ou indiretos

causados em virtude do acesso ou por impossibilidade de acessá-los.

7.4 A **CLARO** não se responsabiliza por danos aos **USUÁRIO** que acessarem aplicativos ou sites com endereços similares aos da **CLARO**, mas que não sejam administrados pela **CLARO** e não estejam sob as regras deste Termo de Uso.

7.5 O usuário expressamente concorda e está ciente de que a **CLARO** não terá qualquer responsabilidade, seja contratual ou extra-contratual, por quaisquer danos patrimoniais ou morais, incluindo, sem limitação, danos por lucros cessantes, perda de fundo de comércio ou de informações ou outras perdas intangíveis resultantes do:

(I) uso ou incapacidade de usar o serviço fora da área de cobertura da **CLARO**;

(ii) compartilhamento de dados através de redes sociais ainda que acessadas através do aplicativo;

(iii) acesso não autorizado às transmissões ou informações do **USUÁRIO**, bem como da alteração destes;

(iv) orientações ou condutas de terceiros sobre o serviço;

(v) por motivos de força maior ou caso fortuito e atos praticados pelo próprio usuário.

7.6 A **CLARO** não irá se responsabilizar em qualquer hipótese por devolução de valores eventualmente cobrados que resultem:

(I) de incompatibilidade entre elementos de hardware e software empregados pelo usuário com os serviços contratados através do “**APP CLARO FLEX**”;

(ii) do equipamento do **USUÁRIO** não atender aos requisitos mínimos computacionais para execução dos aplicativos;

(iii) de erro atribuível somente ao **USUÁRIO** quanto as suas expectativas dos aplicativos;

(iv) da não observação, por parte do **USUÁRIO**, dos procedimentos estabelecidos no presente termo e nas



demais instruções fornecidas, em especial em decorrência de uso indevido da senha de **USUÁRIO** ao aplicativo;

(v) de atos de má-fé;

(vi) pela desistência do serviço quando este já se houver concluído;

7.7 O **USUÁRIO** está ciente e concorda que o Plano de Serviço contratado não se destina e não comporta o uso da linha como duplo fator de autenticação para fins de segurança para outros aplicativos, especialmente ligados a operações financeiras ou de crédito, mas também e não se limitando a redes sociais, dentre outros.

7.7.1 Se o **USUÁRIO** optar por esta utilização, o fará por sua conta e risco, estando ciente e de acordo que a **CLARO** não é responsável por quaisquer perdas e danos, danos materiais, morais, consequenciais ou quaisquer outros associados ao uso indevido destes Aplicativos, fraudes, transferências de recursos, uso de sua imagem, nome ou quaisquer dados.

7.8 A **CLARO** poderá se utilizar de ferramentas de segurança para identificação dos **USUÁRIOS**, como coleta da biometria, incluindo digital e/ou reconhecimento facial, bem como poderá solicitar documentos e dados atualizados a qualquer tempo, sendo que a responsabilidade pelo envio das informações atualizadas e a autorização acerca da utilização dos dados biométricos são de inteira responsabilidade do **USUÁRIO**.

7.9 Os serviços disponíveis através do Aplicativo serão determinados ao exclusivo critério da **CLARO**. Se o serviço não estiver disponível através do Aplicativo, o **USUÁRIO** deverá entrar em contato com o Atendimento 1052 para orientações sobre os canais em que a solicitação poderá ser processada internamente junto a Operadora.

7.10 A **CLARO** poderá alterar, excluir ou incluir serviços através do Aplicativo, a qualquer tempo, bem como interromper ou cancelar em definitivo a disponibilização do Aplicativo ou acesso ao mesmo sem que isso constitua qualquer obrigação junto ao

USUÁRIO. Eventuais serviços excluídos do aplicativo poderão ser acessados através dos outros canais de atendimento da **CLARO**.

8. PROPRIEDADE INTELECTUAL

8.1 O Aplicativo é protegido pelas leis de propriedade intelectual aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação, Código Civil e Lei de Direitos Autorais. Estes direitos pertencem a **CLARO**.

8.2 Ao acessar o Aplicativo, o **USUÁRIO** declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas da mesma, bem como de todos os direitos autorais referentes a terceiros que por ventura estejam, ou estiveram, de alguma forma com serviços ou conteúdos disponíveis através do aplicativo, não sendo conferido qualquer direito de uso dos nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, lítero-musicais, dentre outras, que nele estejam, ou estiveram, disponíveis.

8.3 O **USUÁRIO** não utilizará tais materiais ou informações exclusivas sob nenhuma forma, salvo para a utilização do Serviço em conformidade com as condições do presente Termos e Condições de Uso. É proibida a reprodução de qualquer parte do Serviço sob qualquer forma ou meio, salvo conforme expressamente permitido sob o presente instrumento, incluindo, mas, não se limitando à apropriação ou sobrecarga da capacidade de rede do Serviço. O **USUÁRIO** concorda em não modificar, alugar, arrendar, emprestar, vender, distribuir ou criar obras derivadas ou baseadas no serviço prestado pela **CLARO**, sob qualquer forma, bem como em não explorar o Serviço sob qualquer forma não autorizada.

8.4 A utilização do “**APP CLARO FLEX**”, salvo para fins de utilização na forma permitida pelo Termo presente, é expressamente proibida e viola os direitos de propriedade intelectual, podendo o **USUÁRIO** sujeitar-se a indenizações pecuniárias por violação de direito autoral, além das demais penas cabíveis.

8.5 O usuário assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela



utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, obras, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial deste serviço.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 O presente Termo poderá ser alterado a qualquer momento, à critério exclusivo da **CLARO**, especialmente, mas não se limitando à necessidade de adequação do serviço à legislação aplicável.

9.2 A omissão ou tolerância da **CLARO** em exigir o estrito cumprimento do presente termo, não implicará em novação ou renúncia a direitos, sendo considerada mera liberalidade, não afetando os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

9.3 Na hipótese em que quaisquer termos ou disposições do presente Termo venham a ser declarados nulos ou não aplicáveis, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará o restante do Termo que permanecerá em pleno vigor e eficácia.

9.4 Para mais esclarecimentos sobre o acesso e uso dos serviços da **CLARO**, aplica-se a cada serviço contratado os termos e condições de uso do serviço e contratos aplicáveis os quais o **USUÁRIO** declara ciente que deverá ler e que ao prosseguir aceita os mesmos como parte integrante deste documento.