

**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

**TERMOS E CONDIÇÕES DA OFERTA CONJUNTA MIX CLARO CONTROLE**

**1. COMPOSIÇÃO DA OFERTA**

1.1 As Ofertas Conjuntas descritas neste documento e individualizadas pelo Código Único correspondente estão disponíveis em todos os canais de contratação e possuem em sua composição os seguintes serviços:

- ✓ Franquia de Internet na quantidade de GB indicada na tabela da Oferta
- ✓ Ligações de Voz Ilimitadas Locais e Longa Distância Nacional com o uso do CSP 21
- ✓ Pacote de SMSs para qualquer Operadora Nacional indicado na tabela da Oferta
- ✓ Serviços Digitais, conforme listado em 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 contratação. Caso o Usuário não queira a Oferta na forma configurada, poderá optar por outra Oferta de sua escolha<sup>1</sup>.

**DA CONTRATAÇÃO COM PERMANÊNCIA MÍNIMA**

1.2 A Oferta Conjunta descrita neste documento poderá ser contratada com ou sem permanência mínima.

1.2.1 Na contratação com permanência mínima, o Usuário se compromete a permanecer adimplente e com a Oferta contratada ativa pelo prazo de permanência mínima abaixo informado, sob pena de aplicação da multa contratual e em contrapartida possui acesso a benefícios promocionais, na forma descrita neste documento.

Prazo de Permanência Mínima	Multa Contratual
12 (doze) meses	R\$ 120,00

1.2.1.1 A multa contratual acima será aplicada em caso de cancelamento do contrato ou alteração da Oferta de forma proporcional ao tempo restante e não cumprido do Contrato.

1.2.1.2 Em razão da adesão à permanência mínima, o Usuário terá acesso aos seguintes **Benefícios**:

- ✓ Navegação no WhatsApp sem consumo da Franquia de Internet;
- ✓ Pacote de dados Apps Selecionados
- ✓ Claro Vídeo
- ✓ Claro Recado
- ✓ Bônus de internet, se houver.

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

<sup>1</sup> Estão disponíveis para contratação junto à Claro Ofertas com e sem serviços digitais.

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 descrita neste documento e de sua escolha na opção Single, ou seja, apenas este serviço de forma individual ou avulsa, ou, ainda, de forma combinada com outras Ofertas de serviços específicos prestados 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 específicas para este tipo de contratação, a saber:

- ✓ Valor promocional decorrente da contratação combinada dos serviços;
- ✓ 5GB bônus de internet (Bônus Claro Multi) que será aplicado apenas na franquia principal.

1.3.2.1 As condições especiais do Claro Multi poderão ser aplicadas individualmente ou cumulativamente, o que estará expresso na tabela da Oferta correspondente contratada. O Usuário fica ciente que nem toda Oferta ou contratação combinada de serviços é elegível as condições especiais acima relacionadas e eventuais condições de elegibilidade específicas estarão descritas neste documento.

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

1.3.3 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 a seguir listados, conjuntamente:

- (i) Ofertas de serviços móveis elegíveis: Mix Claro Pós ou Mix Claro controle (com fatura) ou Claro Internet Móvel;
- (ii) Ofertas de serviços Fixos elegíveis: Claro fibra ou Claro tv+ (SeAC) ou Claro tv+ (Streaming box).

1.3.3.1 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.

1.3.4 A Oferta Conjunta descrita no presente documento quando elegível e ativada no Claro Multi, terá acesso às condições especiais e/ou valores promocionais apenas enquanto mantida a contratação combinada dos serviços elegíveis a Oferta. A Claro poderá conceder as condições especiais apenas em configurações específicas do Claro Multi, o que será especificado na Oferta.

1.3.5 Qualquer desconfiguração do Claro Multi, tal qual descrita na elegibilidade desta, resulta na perda imediata de todos as condições especiais e/ou valores promocionais atrelados a Oferta, 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.

1.3.6 As condições especiais do Claro Multi não são cumulativas com outras Ofertas que concedam as mesmas condições (franquias adicionais, bônus, valores promocionais, etc...) sobre os serviços, salvo se disposto expressamente em contrário.

1.3.7 O valor total devido na contratação do Claro Multi corresponde ao somatório dos valores de todos os serviços contratados individualmente para a composição da oferta, tal qual descrito em cada Contrato correspondente ao serviço, acrescidos dos excedentes, quando aplicáveis, pacotes e serviços adicionais contratados.

1.3.8 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.

1.3.9 O Claro Multi pode ser contratado com ou sem permanência mínima, mas eventuais condições especiais da Oferta, exceto no que se refere aos valores de mensalidade, só serão concedidos quando a contratação for com permanência mínima.

1.3.10 Em caso de contratação da Oferta no Claro Multi, o chip poderá ser retirado em loja já ativado ou ser entregue pelo técnico da Claro quando da instalação dos equipamentos, ou ainda enviado via correios, devendo o Usuário concluir o procedimento de ativação do mesmo em até 05 (cinco) dias corridos, sob pena de perda das condições especiais desta Oferta.

#### **DAS OFERTAS CONFORME A MODALIDADE DE PAGAMENTO**

1.4 As ofertas conjuntas descritas neste documento também poderão ser contratadas de acordo com a modalidade de cobrança e pagamento, a saber:

1.4.1 **CLARO CONTROLE TRADICIONAL:** possui cobrança através de boleto/fatura, em datas de vencimento específicas disponíveis para opção do Usuário e o pagamento poderá ser feito em todas as opções disponíveis na Claro, pelo código de barras correspondente;

1.4.2 **CLARO CONTROLE FÁCIL** é cobrada exclusivamente via cartão de crédito<sup>2</sup> indicado pelo Usuário, de forma recorrente, não havendo outras modalidades de pagamento disponíveis. Esta modalidade de pagamento está disponível apenas para a Oferta sem permanência mínima.

Poderá haver distinção dos serviços e benefícios disponíveis em cada modalidade de contratação, o que estará descrito no presente documento.

## 2. VALORES E ITENS INTEGRANTES DA OFERTA

2.1 O USUÁRIO que ativar qualquer das ofertas vigentes terá, na primeira fatura, a cobrança dos valores referentes à HABILITAÇÃO, indicados abaixo. A partir da segunda fatura, passarão a ser cobrados os valores de mensalidade das ofertas conjuntas.

ITEM	CLARO CONTROLE 15 GB COM SERVIÇOS DIGITAIS	CLARO CONTROLE 20 GB COM SERVIÇOS DIGITAIS
Primeira Mensalidade (Habilitação)	R\$ 59,80	R\$ 69,80

2.2 Os valores de **Mensalidade** das Ofertas com Serviços Digitais (Ofertas Conjuntas) descritas no presente documento, na modalidade tradicional ou Controle fácil, no Single ou Claro Multi, com e sem permanência mínima são:

CLARO CONTROLE 15 GB COM SERVIÇOS DIGITAIS		
Prazo de Comercialização: Determinado – de 29/05/2026 até 20/07/2026		
O que está incluso na Oferta: Franquia de Internet de 15GB + Ligações de Voz Locais e Longa Distância Nacional + 500 SMSs		
Benefício na contratação Com Permanência Mínima: Navegação no WhatsApp sem consumo da franquia de internet + Pacote de dados Apps Selecionados + Claro Vídeo + Claro Recado + Bônus de internet Limitado		
Benefício na contratação Claro Multi: 5GB bônus de internet que será aplicado apenas na franquia principal + Valor Promocional na forma abaixo		
Item da Oferta	Mensalidade Single	Mensalidade Claro Multi
Claro controle 15GB	R\$ 37,90	R\$ 31,57
Skeelo Light	R\$ 12,00	R\$ 10,00
Claro Banca Padrão	R\$ 10,00	R\$ 8,33
<b>Mensalidade Total</b>	<b>R\$ 59,90</b>	<b>R\$ 49,90</b>
Total em DCC e Fatura Digital <sup>3</sup>	R\$ 54,90	R\$ 44,90
<b>Código Único</b>	<b>Com permanência mínima</b>	CLR202600003503
		CLR202600003504 <sup>4</sup>
		CLR202600003505 <sup>5</sup>
		CLR202600003495
		CLR202600003496 <sup>4</sup>
		CLR202600003497 <sup>5</sup>

<sup>2</sup> As bandeiras disponíveis para contratação deverão ser consultadas no momento desta, podendo haver alterações e restrições em relação a algumas bandeiras. O USUÁRIO poderá alterar o cartão de crédito indicado para pagamento de sua Oferta através dos Canais Digitais, Minha Claro (Aplicativo e Site Web).

<sup>3</sup> DCC – Débito Direto em Conta Corrente + Fatura Digital com recebimento por E-mail, WhatsApp ou Minha Claro.

<sup>4</sup> Os Códigos únicos são direcionados para clientes que estavam ativos em outra oferta Claro e realizam a contratação do Claro Controle.

<sup>5</sup> Os códigos únicos em questão são direcionados a clientes que realizarem a portabilidade numérica.

CLR202600003509  
CLR202600003510<sup>5</sup>

Sem permanência mínima

CLR202500000042  
CLR202500000043<sup>4</sup>  
CLR202500000773<sup>5</sup>

**Claro CONTROLE 20 GB COM SERVIÇOS DIGITAIS**

Prazo de Comercialização: Determinado – de 29/05/2026 até 20/07/2026

O que está incluso na Oferta: Franquia de Internet de 20GB + Ligações de Voz Locais e Longa Distância Nacional + 500 SMSs

Benefício na contratação Com Permanência Mínima: Navegação no WhatsApp sem consumo da franquia de internet + Pacote de dados Apps Selecionados + Claro Vídeo + Claro Recado + Bônus de internet Limitado  
Benefício na contratação Claro Multi: 5GB bônus de internet que será aplicado apenas na franquia principal

Item da Oferta	Mensalidade Single	Mensalidade Claro Multi
Claro controle 20GB	R\$ 42,90	R\$ 36,76
Skeelo Padrão	R\$ 17,00	R\$ 14,57
Claro Banca Padrão	R\$ 10,00	R\$ 8,57
<b>Mensalidade Total</b>	<b>R\$ 69,90</b>	<b>R\$ 59,90</b>
Total em DCC e Fatura Digital <sup>6</sup>	R\$ 64,90	R\$ 54,90

Código Único	Com permanência mínima	CLR202600003506	
		CLR202600003507 <sup>4</sup>	CLR202600003498
		CLR202600003508 <sup>5</sup>	CLR202600003499 <sup>4</sup>
		CLR202600003511	CLR202600003500 <sup>5</sup>
		CLR202600003512 <sup>5</sup>	
	Sem permanência mínima	CLR202500000041	
		CLR202500000040 <sup>4</sup>	
		CLR202500000772 <sup>5</sup>	

O uso acima da franquia só é possível mediante a inserção de créditos pré-pagos, com a aplicação de tarifas avulsas descritas neste documento. Poderá haver cobrança de excedente a mensalidade no caso de contratação de pacotes adicionais e outros serviços e, ainda, nas hipóteses de mau uso/uso ilegal ou indevido previstas no Contrato.

**VALORES DAS MENSALIDADES DOS SERVIÇOS DIGITAIS AVULSOS FORA DA OFERTA CONJUNTA**

Serviço Digital	Mensalidade Avulsa fora da Oferta Conjunta
Skeelo Light	R\$ 19,90
Skeelo Padrão	R\$ 29,90
Claro Banca Padrão	R\$ 19,90

**OFERTA ACESSÓRIA - PACOTES ADICIONAIS DE INTERNET**

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

<sup>6</sup> DCC – Débito Direto em Conta Corrente + Fatura Digital com recebimento por E-mail, WhatsApp ou Minha Claro.

Pacote Adicional	Valor Vigente	
500MB	R\$ 15,00	Os pacotes adicionais não são recorrentes (exceto o de dados Apps selecionados 5GB) e são válidos no ciclo de faturamento em que forem inseridos. 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 <a href="https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/contratos-e-regulamentos">https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/contratos-e-regulamentos</a>
1GB	R\$ 20,00	
3GB	R\$ 30,00	
5GB DADOS APPS SELECIONADOS	R\$ 10,00	

**2.3.1 São características dos pacotes adicionais o que se segue:**

**2.3.1.1 500MB, 1GB ou 3GB:** (i) Avulso, ou seja, válido apenas no ciclo de faturamento em que for ativado. Caso o Usuário queira mantê-lo deverá efetivar nova contratação a cada encerramento de sua validade; (ii) Uma vez encerrada sua validade, eventual saldo remanescente é zerado caso não tenha sido utilizado; (iii) Poderá ser utilizado na mesma forma da franquia original da Oferta o acesso à internet; (iv) Possui limite de contratação, sendo no máximo 01 (um) por dia e até o limite de 05 (cinco) por ciclo de faturamento; e (v) Na modalidade de pagamento tradicional será cobrado na forma de excedente na fatura e na modalidade de pagamento Claro controle fácil poderá ser comprado se houverem créditos pré-pagos válidos ativos na linha móvel

**2.3.1.2 5GB de dados Apps selecionados:** (i) Recorrente, sendo renovado automaticamente todos os meses após a contratação até que seja cancelado, sendo cobrado como excedente no caso da modalidade de pagamento tradicional com fatura. No caso da modalidade de pagamento Claro controle fácil, o Usuário deverá possuir créditos pré-pagos válidos na linha móvel em que o pacote inserido e este será de contratação avulsa; (ii) Válido durante o ciclo de faturamento do Usuário, e o saldo remanescente será zerado ao final deste, caso não tenha sido integralmente utilizado; (iii) Exclusivo para acesso os Apps selecionados Facebook, Facebook Messenger, Instagram, TikTok, e X (antigo Twitter) e YouTube; (iv) Permanecerá disponível enquanto durar a franquia de internet original da Oferta ou eventuais pacotes adicionais de uso geral; e (v) Poderá ser contratado uma única vez por ciclo de faturamento, apenas caso o Usuário não tenha o mesmo ativado de forma sem custo.

**2.3.2** A Claro poderá deixar de comercializar os pacotes adicionais, a qualquer momento, por se tratar de pacote sem que isso implique em descumprimento da Oferta.

**3. DO FUNCIONAMENTO DO CLARO CONTROLE FÁCIL**

**3.1** A primeira franquia para início da utilização do serviço na modalidade Claro controle (fácil) é inserida na linha indicada somente após a liberação pela instituição bancária/financeira emissora do cartão de crédito utilizado para contratação e pagamento do valor correspondente a habilitação.

**3.2** Na hipótese do pagamento por meio do cartão de crédito não ser identificado<sup>7</sup>, na data de vencimento correspondente a recorrência, a Claro debitará o valor integral da mensalidade

<sup>7</sup> Em aproximadamente 3 (três) dias após a data de vencimento da recorrência da Oferta Claro controle (fácil) contratado, caso a CLARO não possua registro da efetivação do pagamento, poderá disponibilizar ao USUÁRIO, excepcionalmente, e apenas para a finalidade desta quitação da recorrência em atraso, a opção de pagamento através de Pix mediante a disponibilização de QRCode no Aplicativo Minha Claro Móvel.

referente a Oferta controle (fácil) contratada de eventual saldo de recarga válido existente na linha móvel do Usuário, em caráter excepcional. Caso por qualquer motivo não seja possível o débito no cartão de crédito do Usuário na data de recorrência da Oferta Claro controle (fácil) contratada, após a referida data o Usuário também poderá, em caráter excepcional, realizar o pagamento de sua Oferta em até 60 (sessenta) dias através de cartão de débito. O mês subsequente será debitado novamente do cartão de crédito já cadastrado pelo Usuário.

3.3 Na contratação na modalidade Claro controle (fácil) o Usuário deverá fornecer todos os dados solicitados pelo Sistema, incluindo, mas não se limitando ao CPF e número do cartão de crédito válido, podendo à critério da Claro serem solicitadas outras informações pessoais pela Claro.

3.4 A data de vencimento da Oferta Claro controle (fácil) será, mensalmente, o dia em que ocorreu a contratação. Se o dia de contratação não estiver disponível todos os meses do ano, por exemplo, dia 31 ou, no mês de fevereiro, dias 29, 30 e 31, a data de débito do valor no cartão de crédito do cliente será no dia 1º do mês subsequente e se repetirá sempre no dia 1º de cada mês.

3.5 Ao realizar o cadastramento do cartão de crédito para débito dos valores correspondentes ao Claro controle (fácil), nos termos acima, o Usuário está ciente e de acordo que a Claro poderá realizar a reserva de limite do referido cartão, o que será lançado com cinco dias ou mais de antecedência ao débito efetivo do valor da mensalidade.

3.6 Para o cancelamento da Oferta Claro controle (fácil) e conseqüentemente o cancelamento da inserção do crédito do mês subsequente, o Cliente deverá entrar em contato com o atendimento Claro, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da inserção do novo crédito, conforme data de fechamento do ciclo mensal.

3.7 No caso de cancelamento Oferta Claro controle (fácil), a franquia e demais serviços inseridos na linha móvel do Usuário serão zerados, não sendo devida nenhuma devolução de valores ao cliente, ou seja, o Usuário deve consumir os serviços inseridos e pagos via cartão de crédito anteriormente a solicitação de cancelamento.

3.8 O Cliente poderá adquirir créditos adicionais pré-pagos de qualquer valor disponível na Operadora para inclusão na linha móvel correspondente, em qualquer dos canais de recarga disponíveis, mesmo antes do término dos créditos da Franquia da Oferta, sendo válidos pelo período de validade divulgado pela Operadora e não sendo revalidados em razão de crédito de nova franquia da Oferta.

3.9 Estes créditos são válidos para compra de pacotes adicionais disponíveis, sejam de internet, sejam de voz para ligações não inclusas nas franquias da Oferta, se excepcionalmente disponíveis para esta modalidade.

3.10 A não aprovação pelo cartão de crédito na data de vencimento, em qualquer das mensalidades/franquias programadas da Oferta controle (fácil), resultará na migração do cliente para uma Oferta Pré-Pago disponível, sem esta facilidade.

3.11 Antes do cancelamento da Oferta e migração para uma Oferta Pré-Pago, a Claro realizará novas tentativas no cartão de crédito durante os 60 (sessenta) dias subsequentes à data de vencimento da franquia, ou aguardará o pagamento via pix no mesmo prazo, bem como poderá solicitar pelos meios de comunicação que lhe convier a substituição do cartão para dar continuidade à Promoção. Havendo sucesso na cobrança dos valores no meio de pagamento definido na contratação neste período de tentativa de débito, haverá uma nova data de vencimento para a Oferta contratado,

correspondente a data em que tenha sido concluído o pagamento correspondente. As franquias e benefícios da oferta Claro controle (fácil) serão então concedidos no prazo de aproximadamente 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação do pagamento.

3.12 Nesta Oferta, o Usuário poderá acessar as informações de consumo e extrato dos serviços através do atendimento da Claro.

3.13 São permitidas apenas 02 (duas) adesões a Oferta Claro controle (fácil) em cada cartão de crédito indicado pelo cliente, respeitado o limite de contratações por CPF na Oferta Controle, previstos neste documento.

3.14 Clientes Claro controle (fácil) não são elegíveis as promoções das Ofertas Pré-Pago, Controle ou Pós-Pago realizadas ou a serem realizadas pela Operadora, salvo se efetivarem a migração para a Oferta elegível, nem poderão ser beneficiados por produtos e serviços como o Chip Duplo, Galera Claro, Claro Clube, dentre outros, salvo se expressamente previsto no regulamento destas Promoções. Qualquer tentativa indevida de adesão a promoções e serviços incompatíveis com esta Promoção, estes serão imediatamente bloqueados.

3.15 Haverá a migração compulsória do Cliente da Oferta Claro controle (fácil) para uma Oferta Pré-Pago nas seguintes situações: (i) impossibilidade de débito no cartão de crédito indicado para crédito da franquia ou inadimplência do cartão de crédito, conforme o caso, incluindo ainda vencimento do cartão ou qualquer pendência de substituição deste por cartão de crédito válido que permita o débito do valor da contratação; (ii) troca de titularidade da linha; (iii) extinção da Oferta previsto no presente documento.

3.16 As regras de rescisão contratual e mau uso são aplicadas ao Claro Controle Fácil na mesma forma do Claro controle (tradicional), conforme descrito no Contrato.

3.17 A Claro poderá a qualquer momento suspender a comercialização da oferta com esta modalidade de pagamento, sendo de imediato suspensos qualquer débito no cartão de crédito dos Usuários, restando tão somente ao cliente a validade de sua franquia até o vencimento do ciclo em curso no período. O Cliente poderá optar ainda pela contratação de outras Ofertas disponíveis na Operadora se aprovado na análise de crédito específica para este ou efetivar a migração para o pré-pago.

3.18 Os valores não pagos na Oferta Controle anteriormente a migração para o Pré-Pago continuará devidos sendo cobrados na forma do contrato firmado entre as partes e uma vez não inseridos os créditos nos prazos constantes dos Termos e Condições de Uso das Ofertas Pré-Pagos, a desconexão prosseguirá, perdendo o Usuário qualquer possibilidade de reativação da linha móvel com o código de acesso em questão.

3.19 A contratação dessa modalidade com pagamento via cartão de crédito é uma escolha do Usuário, portanto, este declara estar ciente e de acordo que: (i) para manter a oferta deverá manter um cartão de crédito cadastrado para débito recorrente da mensalidade; (ii) Não está disponível outros meios de pagamento para esta opção, portanto, caso o Usuário queira efetivar o pagamento via outras modalidades disponíveis deverá ativar ou migrar para a oferta Claro controle (tradicional); (iii) Não é possível manter a oferta sem um meio de pagamento cadastrado; (iv) esta oferta não é elegível a composição do Claro Multi; e (v) esta Oferta não possui permanência mínima, portanto, não terá acesso a nenhum dos benefícios atrelados a permanência mínima, salvo se expressamente previsto em contrário.

**4. BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO COM PERMANÊNCIA MÍNIMA**

**PACOTE DE DADOS APPS SELECIONADOS**

4.1 O Usuário que ativar a Oferta Conjunta descrita neste documento com permanência mínima, na modalidade Claro controle (tradicional) terá, sem custo adicional<sup>8</sup>, um pacote de dados denominado Apps Seleccionados de navegação exclusiva em determinados aplicativos, de acordo com a opção de Oferta contratada, na forma abaixo:

Claro Controle com Serviços Digitais	Pacote de Dados Apps Seleccionados	Aplicativos para Navegação com o uso do Pacote de Dados Apps Seleccionados <sup>9</sup>
15GB	5GB	TikTok, Instagram, Facebook, Facebook Messenger, X (Antigo Twitter) e Youtube
20GB		

4.2 A Oferta Claro controle (fácil) terá acesso a este pacote.

4.3 A navegação nos Aplicativos desta Oferta com o Uso do Pacote Apps selecionados será possível apenas enquanto durar a franquia principal da oferta ou eventuais pacotes adicionais contratados. Em caso de finalização da franquia original da oferta, o acesso aos aplicativos desta Oferta também é interrompido.

**A OFERTA CORRESPONDE EXCLUSIVAMENTE À NAVEGAÇÃO NA INTERNET PARA ACESSO AOS APLICATIVOS, SENDO QUE QUALQUER AQUISIÇÃO/COMPRA OU ASSINATURA NECESSÁRIA PARA O ACESSO AOS MESMOS É DE EXCLUSIVO CUSTO DO USUÁRIO.**

4.4 A funcionalidade de transmissão de conteúdo AO VIVO/Live do Aplicativo INSTAGRAM e TIKTOK não está inclusa nesta Oferta portanto o acesso a esta gera o consumo de dados da franquia principal ou pacotes adicionais contratados.

4.5 Outras franquias ainda que previstas no presente documento não são elegíveis a este pacote.

4.6 As restrições a navegação comuns às Ofertas serão apresentadas em item próprio a seguir.

**OFERTA DE NAVEGAÇÃO NO WHATSAPP**

4.7 O Usuário que ativar uma das Ofertas Conjuntas descritas neste documento com permanência mínima terá, a navegação no Aplicativo WhatsApp sem descontar da franquia de dados da Oferta, enquanto durar a franquia principal ou pacotes adicionais eventualmente contratados. Esta oferta está disponível na contratação tanto na modalidade Claro Controle Tradicional como na modalidade Claro controle (fácil).

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

4.9 As funcionalidades elegíveis a navegação e as restrições são:

FUNCIONALIDADES WHATSAPP	NAVEGAÇÃO SEM DESCONTAR DA FRANQUIA
Fotos	Sim
Vídeos	Sim

<sup>8</sup> Em caso de encerramento da oferta, o USUÁRIO será migrado para oferta similar que poderá não conter este pacote.

<sup>9</sup> Os aplicativos poderão ser alterados ou excluídos, a qualquer tempo, com aviso prévio de 30 (trinta) dias, pela CLARO sem que isso desconfigure o pacote promocional, não havendo qualquer garantia da manutenção da referida oferta. Em caso de encerramento da parceria com o aplicativo ou determinação legal ou judicial, este prazo de aviso prévio poderá ser inferior ou não ser aplicável.

Mensagem de texto	Sim
Mensagem de Voz	Sim
Chamada VoIP (Voz e/ou Vídeo)	Sim
Acessar link	Não

4.10 As restrições a navegação comuns às Ofertas serão apresentadas em item próprio a seguir.

**CLARO VÍDEO**

4.11 O Usuário que ativar uma das Ofertas Conjuntas descritas neste documento com permanência mínima na modalidade Claro controle (tradicional) terão direito ainda ao acesso ao aplicativo Claro Vídeo ou ainda poderá ter acesso ao conteúdo do Claro Vídeo através do Aplicativo Claro TV+ App sem custo de assinatura<sup>10</sup> por tempo indeterminado. Esta oferta não inclui a gratuidade de navegação, sendo que poderá haver a cobrança ou consumo de dados do pacote/franquia da Oferta para o acesso ao aplicativo.

4.12 Por ser uma liberalidade, a Claro poderá retomar a cobrança do valor da assinatura a qualquer tempo, o que será comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência para que o Usuário opte em continuar ou não com a assinatura ativa.

**CLARO RECADO**

4.13 O Usuário que contratar uma das Ofertas Conjuntas descritas neste documento com Permanência Mínima, na modalidade Claro controle (tradicional) terá sem custo adicional, acesso ao Claro Recado (\*555), nas configurações em que se apresenta, além de poder efetuar ligações para o referido número (\*555) e realizar as configurações disponíveis ou para ouvir as mensagens deixadas na mesma, sem que estas gerem cobrança de excedente, se originadas e terminadas na rede da Claro em território nacional.

4.14 O acesso ao Claro Recado em roaming, nacional ou internacional, serão tarifadas como excedente, salvo se de outra forma estiver previsto expressamente em Oferta de uso em roaming a que o Usuário tenha aderido.

**RESTRIÇÕES GERAIS AO USO DOS BENEFÍCIOS DE FRANQUIA, PACOTES DE DADOS, BÔNUS E NAVEGAÇÃO EM APLICATIVOS ESPECÍFICOS**

4.15 Para uso dos benefícios de navegação e franquia promocionais em Aplicativos específicos, como o Pacotes de Dados Apps selecionados, WhatsApp e qualquer outra que venha a ser disponibilizada, 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.

<sup>10</sup> A assinatura do Claro Vídeo inclusa nesta oferta é a básica, sendo que dentro do aplicativo poderá haver conteúdo pago e não incluso nesta 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 e franquia é bloqueado até que o Usuário adquira novos pacotes ou se inicie um novo ciclo de faturamento e nova franquia principal.

4.16 Franquias de dados, bem como o Pacote de Dados Apps selecionados e Bônus de dados eventualmente concedidos não são cumulativos para o ciclo de faturamento seguinte e são sempre consumidos antes da franquia principal. Encerrado pacote e/ou franquia de dados e/ou bônus para aplicativos específicos, esse acesso passa a ser consumido da franquia principal automaticamente, se houver.

4.17 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 dos Aplicativos correspondentes pode gerar o a exclusão do Usuário desta Oferta.

4.18 As Ofertas de navegação em Aplicativos específicos poderá ser encerrada caso seja encerrado o acordo comercial com os detentores dos serviços previstos no presente Regulamento, sem que isso enseje qualquer direito ao Usuário.

4.19 O Usuário fica ciente que haverá a retomada da cobrança ou do desconto na franquia originalmente contratada pelo uso do serviço, sem prévio aviso, 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.

**BÔNUS DE INTERNET LIMITADO**

4.20 O Usuário que efetivar a contratação de qualquer uma das Ofertas Conjuntas listadas abaixo com permanência mínima terá direito ao recebimento de um bônus de internet pelo prazo promocional de até 12 (doze) meses (mês da contratação + 11 (onze) meses), conforme abaixo:

Contratação Single		
Claro controle com Serviços Digitais	Bônus Limitado	Franquia total por até 12 meses
15GB	+21GB	36GB
20GB	+21GB	41GB

Contratação Multi			
Claro controle Com Serviços Digitais	Bônus Claro Multi	Bônus Limitado	Franquia total por até 12 meses
15GB	+5GB	+16GB	36GB
20GB	+5GB	+16GB	41GB

- 4.20.1 O Bônus de internet válido para uso exclusivo na rede Claro em território nacional.
- 4.20.2 Findo o prazo promocional, o Usuário volta a usufruir da franquia original da Oferta contratada automaticamente, mantendo o bônus Claro Multi, se cumprida a contratação combinada elegível a esta Oferta.
- 4.20.3 Bônus válido apenas no ciclo de faturamento de sua concessão, não sendo cumulativo para os meses subsequentes.
- 4.20.4 O primeiro mês de fruição do bônus é o mês da contratação que poderá ser pro-rata.
- 4.20.5 O Bônus de internet será consumido antes da franquia original da Oferta.
- 4.20.6 O Bônus Limitado é cumulativo com bônus do Claro Multi, quando aplicável. O Usuário neste caso terá o Bônus limitado somado após a aplicação do Bônus da Oferta Claro Multi pelo período de 12 (doze) meses. Findo o prazo de 12 (doze) meses o Usuário permanece apenas com o Bônus Claro Multi se cumprida a condição de elegibilidade.
- 4.20.7 Em caso de suspensão dos serviços, o prazo promocional não se interrompe, portanto, não será mais concedida nenhuma bonificação após o 12º mês contado da contratação.
- 4.20.8 O Usuário perde o direito ao bônus em caso de alteração de Oferta/franquia, troca de número, titularidade ou de área de registro ou qualquer outra alteração que impacte na elegibilidade do Bônus Limitado aqui tratado, inclusive em caso de rescisão contratual.

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

Serviço	Valor Vigente <sup>11</sup>
Acesso a Caixa Postal Adicional de Chamada	R\$2,00 por minuto R\$ 2,00 por evento

<sup>11</sup> Valores sem Tributos

VC-IR (Móvel-Móvel Intra-Rede Local) <sup>12</sup> , VC-1 (Móvel – Móvel Local) e VC-1 (Móvel –Fixo Local) <sup>13</sup>	R\$ 2,00 por minuto
VC (Móvel-Móvel), VC-1R (Móvel-Fixo) e VC-R (Móvel-Móvel) em roaming <sup>14</sup> e VC-VST-R (2ª Chamada em Roaming)	R\$ 2,00 por minuto

5.4 Funcionalidades como Claro Passaporte e outros pacotes de uso internacional não são compatíveis com as Ofertas do presente documento. O uso internacional não está disponível para esta Oferta.

### SERVIÇOS DE INTERNET – FRANQUIA DE DADOS E PACOTES ADICIONAIS

5.5 A franquia de dados ou pacotes adicionais são válidos apenas para uso na rede da Claro em território nacional e não são cumulativos para o ciclo de faturamento subsequente. Se não forem consumidos, serão zerados quando o ciclo de faturamento se encerrar.

5.6 O valor avulso do MB é de **R\$ 15,00** e poderá ser cobrado do Usuário: (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.

5.7 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.

5.8 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.

5.9 Ao se aproximar da finalização da franquia de dados, o Usuário receberá um SMS com a opção para contratar um 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.

5.10 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

5.11 As Ofertas previstas neste documento incluem uma franquia de SMSs na quantidade informada nas tabelas das Ofertas acima 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 para qualquer Operadora Nacional.

<sup>12</sup> VC- IR Ligações Locais originadas na área de registro do USUÁRIO para outro Claro Móvel, Claro Fixo e Net Fone.

<sup>13</sup> As tarifas promocionais para fixo de outras Operadoras são válidas para as prestadoras do STFC: VIVO, OI, GVT, TIM, CTBC, GVT, TPA e Sercomtel, bem como para as Operadoras denominadas “Espelinho”. Consulte a Operadora destinatária da ligação através do Site da ABR – <http://consultanumero.abrtelecom.com.br/consultanumero/consulta/consultaSituacaoAtual>.

<sup>14</sup> As chamadas locais VC1 realizadas em roaming nacional através das redes de outras Operadoras na área de registro dos CNs 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49 e 86 promocionalmente serão cobradas na forma das chamadas locais VC1 realizadas dentro da rede Claro.

5.12 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.

5.13 SMSs não contemplados no pacote 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 500 SMS intra-rede	R\$ 30,00 por pacote

### SERVIÇOS DIGITAIS E SVA

5.14 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.

5.15 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.

5.16 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.

5.17 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.

5.18 As informações sobre a quantidade de telas de uso simultâneo, links de ativação e serviços de atendimento ao consumidor dos provedores 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.

5.19 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

8.1 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.

8.2 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 à ANATEL.

8.3 **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 dos previstos no presente documento.

8.3.1 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.

8.4 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, sendo sua natureza de prestação de serviço continuado.

8.5 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.

8.6 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. 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.

8.7 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..

8.8 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.

8.8.1 O prazo promocional de no máximo 12 (doze) meses, incluindo o mês da contratação (pro-rata) + 11(onze) meses, caso não esteja definido expressamente outro prazo, qualquer que seja o canal de contratação da Oferta.

8.8.2 Findo o prazo promocional, encerra-se em definitivo as condições promocionais de preço e benefícios aplicáveis a Oferta, tais como bônus, franquias promocionais, etc.

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

8.9 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.

8.10 Poderá não haver preço promocional ou benefício adicionais a Oferta aplicáveis de fora temporária, neste caso, o preço promocional e benefício será apresentado com prazo de validade indeterminado e os valores cobrados estarão sujeitos aos reajustes pelo índice econômico correspondente.

8.11 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.

8.12 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.

8.13 As comunicações sobre eventuais alterações ou encerramento do PRAZO PROMOCIONAL 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.

8.14 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.

8.15 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.

8.16 Para usufruir das Ofertas acima relacionadas aos Aplicativos listados, o Usuário se obriga a mantê-los atualizados com a última versão disponível. Caso o Usuário não realize a atualização poderá estar sujeito a desconto na franquia de dados ao utilizar os Aplicativos.

8.17 A Claro não se responsabiliza pela inércia dos provedores dos Aplicativos em atualizar as informações junto à Operadora para que o Usuário 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.

8.18 O Usuário declara estar ciente e concorda que, em hipótese alguma, a Claro oferta serviços sem cobrança de valores de contraprestação, salvo se expresso no contrato e disponíveis no endereço [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), de forma que, em ocorrendo qualquer contratação indevida e em desacordo com os valores expressos pela Operadora em seus documentos oficiais, a Claro poderá retomar de imediato as cobranças devidas nos termos divulgados e registrados junto a Agência Reguladora.

## 9. ELEGIBILIDADE

9.1 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.

9.2 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 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**

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

## 10. VELOCIDADES MÍNIMA E MÉDIA DE CONEXÃO

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

10.2 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.

10.3 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

10.4 A velocidade 5G será acessível aos Usuários na modalidade DSS/NSA onde houver cobertura disponível, devendo o Usuário dispor de equipamento (aparelho e chip) compatível. A tecnologia 5G SA não está disponível nesta Oferta.

10.5 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.

10.6 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.

## 11. DISPOSIÇÕES FINAIS DA OFERTA

11.1 Os serviços e ofertas previstos neste documento são exclusivamente com o uso da rede Claro em território nacional. Antes de escolher este produto, consulte as tecnologias disponíveis para minha localidade e o mapa de cobertura dos serviços Claro em [www.claro.com.br/mapa-de-cobertura](http://www.claro.com.br/mapa-de-cobertura).

11.2 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.

11.3 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.

11.4 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](http://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.

11.5 As condições contratuais gerais constantes do QR CODE ao lado integram este contrato e deverão ser observadas pelos Usuários contratantes desta Oferta.



#### Atendimento ao Cliente

SAC 10621 - [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br)  
Minha Claro – WhatsApp (11) 99991-0621