

**Tem gente nova chegando na Claro pra fazer nosso sol brilhar ainda mais.**

**Clientes Oi Móvel, bem-vindos à Claro.**

**Estamos trabalhando para oferecer mais qualidade de sinal e mais cobertura na sua cidade e então iniciar a migração de forma gradual e sem precisar trocar de chip. Você será avisado de todas as etapas com transparência e antecedência.**

**É importante que você saiba que por enquanto seus canais de recarga e canais de atendimento continuam sendo os da Oi Móvel.**

**Se tiver dúvidas, abaixo a nossa FAQ.**

**1. A Oi Móvel foi vendida para a Claro no meu DDD. O que acontece com a minha linha e o meu plano de celular Oi?**

Pode ficar tranquilo, nesse momento o seu plano continua igual, com o mesmo valor, os mesmos benefícios que você já tem e utilizando os mesmos canais de recarga e de atendimento que você já utiliza na Oi Móvel.

A Claro está trabalhando para integrar as redes e os sistemas para que você tenha um serviço cada vez melhor, com mais cobertura e qualidade de sinal.

Depois, gradativamente, as linhas começarão a ser migradas para que você passe a receber todos os benefícios de uma operadora ainda maior e mais abrangente na sua região. Ao ter seu contrato de serviço migrado para a Claro, você terá ainda mais benefícios, como navegar em uma rede novinha com a internet móvel mais rápida do Brasil.

Esse processo será gradual e pode levar até 12 meses, dependendo do seu plano e da sua região e você será avisado com antecedência e de forma transparente sobre as novidades. Vem muita coisa boa por aí.

**2. Como consultar qual a minha nova operadora?**

O acordo prevê que cada operadora receba uma parcela dos clientes da Oi Móvel, de acordo com o DDD do seu número. Veja abaixo os DDDs correspondentes à Claro.

- São Paulo: 13, 14, 15, 17, 18
- Espírito Santo: 27, 28
- Minas Gerais: 31, 33, 34, 35, 37, 38
- Paraná: 43, 44, 45, 46
- Santa Catarina: 47, 48, 49
- Bahia: 71, 74, 77
- Sergipe: 79
- Pernambuco: 87
- Pará: 91
- Amazonas: 92

**3. Sou cliente da Oi de celular, telefone fixo e TV, o que acontece na minha situação?**

Nesse momento você continuará com os mesmos serviços, fatura e atendimentos que possui. E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma mudança.

**4. Ao fazer uma recarga, preciso indicar a nova operadora?**

Nada muda. Você continua fazendo sua recarga escolhendo a operadora Oi Móvel em qualquer ponto de recarga ou também pelos canais digitais Oi Móvel: \*880# (canal interativo), Aplicativo Minha Oi, Site Oi ou pela URA \*880. E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma novidade.

**5. O que acontece com meu saldo de recarga?**

Nada muda, o seu saldo continua disponível para utilização no seu plano atual.

**6. Se eu tiver algum problema com a minha linha, quem eu procuro?**

A Oi Móvel continuará a atender você até que o processo de migração para a Claro seja concluído.

**7. Minha rede / cobertura continuará Oi Móvel?**

Por enquanto, a sua rede prioritária continua sendo a da Oi Móvel.

Estamos gradativamente integrando as redes Claro e Oi Móvel para ampliar a cobertura e a qualidade de seu sinal, propiciando mais qualidade e alcance do sinal.

Por isso, em alguns DDD's você já poderá visualizar Claro no visor do seu celular e então já vivenciar a experiência de também navegar em rede da Claro.

Mas é importante saber que neste momento você continua com o mesmo plano, os mesmos benefícios, o mesmo valor contratado, os mesmos canais de atendimento e de recarga Oi Móvel que você já utiliza.

E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tudo estiver pronto e você passar a utilizar a nova rede e todos os benefícios de ser um novo cliente da Claro.

**8. Qual CSP\* (Código de Seleção de Prestadora) devo usar para ligações de longa distância? Devo alterar agora o CSP para o da minha nova operadora?**

CSP (Código de Seleção de Prestadora) é o número utilizado para que você realize ligações de longa distância. Por enquanto nada muda. Você continuará usando o mesmo CSP da Oi Móvel que já usa. E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma mudança.

**PROCESSO DE MIGRAÇÃO PARA A CLARO**

**9. Como e quando será o processo de migração? Quando, de fato, serei um cliente Claro?**

O processo de migração será automático e de forma gradativa, respeitando o planejamento aprovado pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e pelo Cade (Conselho Administrativo de Defesa Econômica). Não será necessária a troca de chip, oferecendo mais comodidade, tranquilidade e ainda mais benefícios para você.

Estamos trabalhando para que a qualidade da sua rede fique ainda melhor e com mais cobertura. E fique tranquilo, você será informado com antecedência e de forma transparente sobre cada etapa desse processo de mudança.

Se você quiser aproveitar nossas ofertas e optar por fazer a portabilidade antecipadamente, também é uma opção em nossos canais Claro.

**10. Posso já fazer a portabilidade do meu número ou migrar minha linha da Oi Móvel para a Claro?**

O processo de migração será automático e de forma gradativa, oferecendo mais comodidade, tranquilidade e trazendo ainda mais benefícios para você.

No entanto, caso seja de sua preferência, você poderá fazer a portabilidade para a Claro e aproveitar todas as nossas ofertas disponíveis atualmente em sua região.

**11. Meu número de telefone será mantido?**

Sim, será mantido. Não haverá alteração no seu número de telefone.

**12. Será necessário trocar o chip?**

Não será necessário trocar o chip nem seu número de telefone. Estamos trabalhando para que o processo de migração para a Claro seja automático, oferecendo mais comodidade e tranquilidade para você. Você será informado com antecedência sobre cada etapa do processo de migração.

**13. Fiz um acordo com descontos e bônus em meu plano, isso se mantém?**

Sim, tudo continua igual, conforme contratado.

**14. O que acontece com meu saldo de recarga após a migração involuntária?**

Não se preocupe. Após a migração automática, o seu saldo será migrado integralmente e você continuará podendo utilizá-lo na Claro, de forma 100% transparente.

**15. Como fica a rede / cobertura de sinal na minha cidade?**

Por enquanto, a sua rede prioritária continua sendo a da Oi Móvel.

Estamos gradativamente integrando as redes Claro e Oi Móvel para ampliar a cobertura e a qualidade de seu sinal, propiciando mais qualidade e alcance do sinal.

Por isso, em alguns DDD's você já poderá visualizar Claro no visor do seu celular e então já vivenciar a experiência de também navegar na rede da Claro.

Mas é importante saber que neste momento você continua com o mesmo plano, os mesmos benefícios, o mesmo valor contratado, os mesmos canais de atendimento e de recarga Oi Móvel que você já utiliza.

E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tudo estiver pronto e você passar a utilizar a nova rede e todos os benefícios de ser um novo cliente da Claro.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

### **16. Os canais de atendimento continuarão os mesmos?**

Nesse momento nada muda. Você continuará usando os canais de atendimento da Oi Móvel que você já conhece (\*144 do próprio celular ou 1057 de qualquer telefone). E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver que usar os canais de atendimento da Claro.

### **17. Continuo usando o app Minha Oi?**

Nesse momento nada muda. Você continuará usando o app Minha Oi. E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma mudança.

### **18. Se perder meu chip Oi Móvel, danificá-lo ou quebrá-lo ou até em caso de roubo ou furto, como faço para obter novo chip?**

Se o seu chip for pré-pago você poderá verificar a disponibilidade nos mesmos locais que já está acostumado. Para chip pós-pago deve procurar uma loja C&A, que venda chip Oi Móvel, ou entrar em contato com a Central de Atendimento Oi Móvel para solicitar um novo chip, com envio pelos Correios.

### **19. Enquanto eu ainda estiver com plano na Oi Móvel, poderei realizar troca de planos ou ainda contratação de pacotes e serviços adicionais?**

Sim, através dos mesmos canais de atendimento atuais da Oi Móvel. (Ligue \*144, pelo seu celular, ou 1057, pelo seu telefone fixo)

## **FATURAMENTO**

### **20. Como fica a minha fatura? Vai ter alguma mudança?**

Por enquanto nada muda pra você. Sua fatura segue sendo emitida pela Oi Móvel. Após a Migração, a sua fatura do serviço de celular será enviada pela Claro. Caso você tenha um combo: sua fatura será separada e você passará a receber uma conta da Oi com os serviços de telefone fixo, banda larga e TV que tiver e outra conta da Claro com o serviço de celular.

### **21. A data de vencimento da minha fatura da Oi Móvel será mantida?**

Sim, a data de vencimento da sua fatura da Oi Móvel será mantida. Fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma mudança.

### **22. Fiz uma negociação de dívida com a Oi Móvel, ela se mantém?**

Sim, tudo continua igual, conforme negociado.

## **PROTEÇÃO DE DADOS**

### **23. Como se dará o tratamento dos meus dados pessoais em todo o processo de migração?**

Somente a Claro, como sua nova operadora, e a Oi Móvel, como prestadora de serviços, terão acesso aos seus dados. A arquitetura para a migração foi planejada com objetivo de prover a segurança do processo de migração de dados.

A Oi Móvel transferirá para a Claro alguns dados históricos e necessários para a continuidade da prestação do serviço de telefonia móvel, abrangendo atendimento ao cliente e fornecimento dos planos e serviços contratados. Ainda poderão ser compartilhados dados pessoais necessários para o atendimento de obrigações legais e solicitados por autoridades competentes bem como a possibilidade de compartilhamento com outros prestadores de serviços, conforme a política de privacidade das operadoras.

Após a migração, a Oi Móvel irá manter apenas dados históricos do período em que era controladora dos dados de clientes de serviços de telefonia móvel, atendendo demandas regulatórias referentes à este período.

Todos os direitos do titular e obrigações das operadoras relacionadas à proteção dos dados serão plenamente atendidos. O atendimento aos direitos do titular se dará até a migração do cliente por meio dos canais de privacidade da Oi Móvel e após a migração do cliente por meio dos canais de privacidade da Claro. Na eventualidade de o titular acessar os sistemas de atendimento da Oi Móvel após a migração, ele será devidamente informado sobre a sua nova forma de atendimento.

Caso tenha dúvidas adicionais sobre proteção de dados pessoais, você poderá acessar o portal de privacidade da Oi Móvel (<https://www.oi.com.br/portal-de-privacidade>) ou entrar em contato com o canal de atendimento de privacidade da Claro ([dpo@claroatendimento.com.br](mailto:dpo@claroatendimento.com.br)).