

**PRESTADORA:**

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

**Período de Comercialização**

Indeterminado - a partir de 01/09/2025

**Canais de Contratação**

Todos os Canais de Venda

**Serviço de Atendimento ao Cliente**

No exterior: +55(11)99199-5555 ou No Brasil: \*468

e-mail [roaminginternacional@claroatendimento.com.br](mailto:roaminginternacional@claroatendimento.com.br) ou WhatsApp (11) 99991-0621

**OFERTA ACESSÓRIA – CLARO PASSAPORTE PME**

O presente Contrato tem a finalidade de registrar as características da Oferta Acessória CLARO PASSAPORTE PME<sup>1</sup> e é aplicável juntamente com o Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações do USUÁRIO.

**IMPORTANTE:**

O USUÁRIO declara estar ciente e, ao prosseguir com a contratação e uso dos serviços, concorda que:

(i) O uso dos serviços de telecomunicações com a ativação do Claro Passaporte PME será realizado em rede da Operadora Internacional visitada com a qual a CLARO possui acordo de roaming Internacional;

(ii) A CLARO não tem qualquer responsabilidade relacionada à cobertura, problemas e indisponibilidade de rede decorrentes de problemas técnicos da Operadora visitada e que consultou previamente a cobertura e as tecnologias disponíveis na localidade que intenciona usufruir dos serviços. No Brasil, acessou previamente o mapa de cobertura dos serviços Claro em <https://www.claro.com.br/mapa-de-cobertura>, bem como que estas atendem as suas expectativas quanto ao serviço contratado;

(iii) É de sua exclusiva responsabilidade a utilização de aparelho móvel compatível com a tecnologia da Operadora internacional visitada e que a CLARO não possui nenhuma responsabilidade em relação a incompatibilidade ou bloqueios realizados pela Operadora visitada quanto a marca e modelo do aparelho utilizado pelo USUÁRIO;

(iv) Para o uso do Atendimento via WhatsApp o USUÁRIO deverá iniciar a conversa enviando uma mensagem para o número indicado, selecionar “Outros Assuntos” e clicar na palavra “Roaming Internacional” e aguardar o atendimento;

(v) O Claro Passaporte PME é em regra aplicável apenas as franquias e serviços originais da Oferta, não incidindo sobre bonificações ou ofertas promocionais, salvo se autorizado expressamente pela CLARO neste documento;

(vi) Esta oferta acessória é de contratação opcional pelo USUÁRIO e possui restrições, sendo compatível apenas com algumas ofertas de serviços móveis da CLARO. Caso seja compatível, a informação virá expressa nos termos e condições da oferta de serviços de telecomunicações contratada pelo USUÁRIO ou neste documento. A indisponibilidade desta oferta acessória para ativação junto com alguma oferta de serviços de telecomunicações da CLARO direcionadas a pequenas e médias empresas não importa em descumprimento contratual e nem poderá ser exigida pelo USUÁRIO; e

(vii) Leu e está de acordo todas as disposições constantes deste documento e do Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações firmado.

<sup>1</sup> Pequenas e médias empresas.

## 1. O QUE É O CLARO PASSAPORTE PME

1.1 O CLARO PASSAPORTE PME, disponível para contratação pelos USUÁRIOS ativos nas Ofertas Claro Pós Empresas, Claro Total Compartilhado, Claro Total Individual e Claro Mix Internet Empresas Wi-Fi, consiste na disponibilização de um pacote de dados com uma quantidade de GB determinada para acesso a internet e uso da franquia de voz e SMS para uso exclusivo no exterior, em alguns países e conforme opção do USUÁRIO, mediante o pagamento de um valor fixo de ativação e mensalidade, respeitadas as restrições de uso descritas no presente documento e prazo de validade.

1.1.1 A CLARO, por liberalidade, poderá permitir o acesso à contratação do Claro Passaporte PME por USUÁRIOS ativos em ofertas do serviços móvel Claro Empresas anteriores e que não estejam mais sendo comercializadas ou novas ofertas de serviços móveis. O USUÁRIO deverá consultar previamente junto à CLARO a possibilidade desta ativação.

## 2. MODALIDADES DO CLARO PASSAPORTE PME

2.1 O CLARO PASSAPORTE possui 03 (três) modalidades de pacotes disponíveis para contratação que incluem os países na forma abaixo:

MODALIDADE	PAÍSES ELEGÍVEIS AO USO DO CLARO PASSAPORTE PME
PASSAPORTE AMÉRICAS	Anguilla, Antígua e Barbuda, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermudas, Bolívia, Bonaire, Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, Curaçao, Dominicana, El Salvador, Equador, Estados Unidos, Granada, Guadalupe, Guatemala, Guiana, Guiana Francesa, Haiti, Honduras, Ilhas Cayman, Ilhas Turcas e Caicos, Ilhas Virgens Britânicas, Jamaica, Martinica, México, Monserrate, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Porto Rico, República Dominicana, Santa Lúcia, São Bartolomeu, São Cristóvão e Nevis, São Martinho, São Vicente e Granadinas, Trindade e Tobago, Ilhas Virgens Americanas e Uruguai.
PASSAPORTE EUROPA	Albânia, Alemanha, Armênia, Áustria, Bélgica, Bielorrússia, Bósnia e Herzegovina, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Escócia, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estônia, Finlândia, França, Geórgia, Grécia, Holanda, Hungria, Inglaterra, Irlanda, Irlanda do Norte, Itália, Letônia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Macedônia, Moldávia, Montenegro, Noruega, País de Gales, Polônia, Portugal, República Tcheca, Romênia, Rússia, Sérvia, Suécia, Suíça, Turquia, Ucrânia e Vaticano.
PASSAPORTE MUNDO	Todos os países relacionados no PASSAPORTE AMÉRICAS e no PASSAPORTE EUROPA e ainda os seguintes países elegíveis: África do Sul, Arábia Saudita, Austrália, Bahrein, Catar, China, Coreia do Sul, Egito, Filipinas, Gana, Hong Kong, Índia, Indonésia, Israel, Japão, Macau, Malásia, Maldivas, Marrocos, Nova Zelândia, Omã, Polinésia Francesa, Singapura, Taiwan, Tailândia, Emirados Árabes Unidos, Vietnã.

2.2 O PASSAPORTE MUNDO não pode ser ativado juntamente com o PASSAPORTE AMÉRICAS e/ou PASSAPORTE EUROPA, portanto, em caso de opção pelo PASSAPORTE MUNDO, a linha móvel corresponde terá desativada a funcionalidade PASSAPORTE AMÉRICAS e/ou PASSAPORTE EUROPA, ainda que esta funcionalidade tenha sido concedida promocionalmente, ou seja, o USUÁRIO perde a

funcionalidade disponibilizada promocionalmente e passa a ter cobrado normalmente por sua opção pelo PASSAPORTE MUNDO, sem qualquer desconto.

### 3. VALORES DE ATIVAÇÃO E MENSALIDADE DO CLARO PASSAPORTE PME

3.1 A ativação do CLARO PASSAPORTE PME acima descrita possui o valor fixo vigente e promocional abaixo, por linha em que a funcionalidade seja ativada, de acordo com o pacote de ativação de opção do USUÁRIO, que poderá ser parcelado na fatura Claro correspondente ao número móvel em que será ativada a respectiva funcionalidade promocional.

Opções de Ativação	Valor Vigente	Valor Promocional	Parcelamento na fatura
Passaporte Américas 5GB	R\$ 719,52	R\$ 359,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Américas 10GB	R\$ 1.439,52	R\$ 719,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Américas 15GB	R\$ 2.399,52	R\$ 1.199,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Américas 20GB	R\$ 2.879,52	R\$ 1.439,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Américas 30GB	R\$ 3.821,52	R\$ 1.910,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Américas 40GB	R\$ 4.319,52	R\$ 2.159,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Europa 5GB	R\$ 1.199,52	R\$ 599,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Europa 10GB	R\$ 1.919,52	R\$ 959,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Europa 15GB	R\$ 2.879,52	R\$ 1.439,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Europa 20GB	R\$ 3.359,52	R\$ 1.679,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Europa 30GB	R\$ 4.319,52	R\$ 2.159,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Europa 40GB	R\$ 4.799,52	R\$ 2.399,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Mundo 5GB	R\$ 1.679,52	R\$ 839,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Mundo 10GB	R\$ 2.399,52	R\$ 1.199,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Mundo 15GB	R\$ 3.839,52	R\$ 1.919,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Mundo 20GB	R\$ 4.319,52	R\$ 2.159,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Mundo 30GB	R\$ 7.199,52	R\$ 3.599,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas
Passaporte Mundo 40GB	R\$ 9.119,52	R\$ 4.559,76	Em até 24 (vinte e quatro) parcelas

3.2 O cancelamento do Claro Passaporte PME pode ser realizado a qualquer momento, entretanto se este cancelamento ocorrer durante o parcelamento do valor da ativação acima, qualquer que seja o motivo, gera a cobrança, na fatura subsequente ao pedido de cancelamento, do valor total pendente referente ao parcelamento, ou seja, da integralidade das parcelas vincendas.

3.2.1 O cancelamento após a quitação integral da ativação não gera qualquer ônus adicional ao USUÁRIO, salvo os valores devidos até a data do pedido de cancelamento do Claro Passaporte PME.

3.3 O USUÁRIO deverá indicar, no momento da contratação, qual a linha em que será ativada na modalidade de Claro Passaporte escolhida, de forma que os valores de ativação e mensalidade serão aplicados a todas as linhas em que houver a ativação desta, podendo ser a linha principal ou dependentes ativa na Oferta elegível.

3.4 O valor correspondente a mensalidade do CLARO PASSAPORTE PME, promocionalmente, somente começará a ser cobrado após a quitação do parcelamento do valor de ativação acima, ou

seja, a partir da 13ª fatura, conforme valores abaixo especificados, de acordo com a modalidade de ativação escolhida pelo USUÁRIO:

Mensalidade	Valor Máximo Vigente	Valor Promocional Vigente
Passaporte Américas 5GB	R\$ 29,98	R\$ 14,99
Passaporte Américas 10GB	R\$ 59,98	R\$ 29,99
Passaporte Américas 15GB	R\$ 99,98	R\$ 49,99
Passaporte Américas 20GB	R\$ 119,98	R\$ 59,99
Passaporte Américas 30GB	R\$ 159,23	R\$ 79,99
Passaporte Américas 40GB	R\$ 179,98	R\$ 89,99
Passaporte Europa 5GB	R\$ 49,98	R\$ 24,99
Passaporte Europa 10GB	R\$ 79,98	R\$ 39,99
Passaporte Europa 15GB	R\$ 119,98	R\$ 59,99
Passaporte Europa 20GB	R\$ 139,98	R\$ 69,99
Passaporte Europa 30GB	R\$ 179,98	R\$ 89,99
Passaporte Europa 40GB	R\$ 199,98	R\$ 99,99
Passaporte Mundo 5GB	R\$ 69,98	R\$ 34,99
Passaporte Mundo 10GB	R\$ 99,98	R\$ 49,99
Passaporte Mundo 15GB	R\$ 159,98	R\$ 79,99
Passaporte Mundo 20GB	R\$ 179,98	R\$ 89,99
Passaporte Mundo 30GB	R\$ 299,98	R\$ 149,99
Passaporte Mundo 40GB	R\$ 379,98	R\$ 189,99

3.4.1 O valor promocional será aplicado por prazo indeterminado. O encerramento da aplicação do valor promocional ou a alteração do valor promocional será comunicado ao USUÁRIO ativo na oferta com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência a alteração.

3.5 A cobrança da mensalidade ocorrerá até que o CLARO PASSAPORTE PME seja cancelado pelo USUÁRIO através do \*468 (Brasil) ou +55 11 99199-5555 (No Exterior), respeitado o pagamento da integralidade da ativação nos termos acima dispostos.

#### 4. REGRAS E RESTRIÇÕES DE USO

4.1 O uso da franquia da Oferta elegível o Claro Passaporte PME, em roaming internacional, nos países listados no presente documento, deve respeitar integralmente as regras de utilização constantes no Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, além das restrições de uso constantes do presente documento.

4.2 Os USUÁRIOS elegíveis, contratantes do CLARO PASSAPORTE PME, poderão utilizar as seguintes franquias de voz e SMS de sua Oferta original ou a franquia de dados contratada para uso exclusivo internacional na forma abaixo, a partir da data de ativação e enquanto o Claro Passaporte PME permanecer ativo na linha móvel correspondente e desde que estejam adimplentes, nos países listados no presente documento, de acordo com a opção de contratação:

FRANQUIA DE VOZ	PACOTE DE SMS	FRANQUIA DE DADOS
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Originar chamadas para qualquer número fixo ou móvel do Brasil;</li><li>✓ Originar chamadas para qualquer número fixo ou móvel do País elegível do pacote de ativação contratado que o USUÁRIO estiver visitando;</li><li>✓ Receber chamadas de qualquer número móvel ou fixo;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Enviar SMS para qualquer número Móvel (SMP ou SME) do Brasil;</li><li>✓ Enviar SMS para qualquer número Móvel (SMP ou SME) do País elegível do pacote de ativação contratado que o USUÁRIO estiver visitando;</li><li>✓ Receber SMS;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 5GB, 10GB, 15GB, 20 GB, 30GB ou 40 GB de dados adicional por linha móvel, de acordo com a opção de contratação realizada pelo titular do contrato. Esta franquia adicional não é compartilhada e é para uso exclusivo em roaming internacional nos termos deste regulamento. A franquia original do Plano é válida exclusivamente para uso no Brasil e não será estendida para uso internacional.</li></ul>

4.3 As franquias liberadas para uso internacional nos termos do presente documento são válidas apenas no ciclo de faturamento correspondente não sendo cumulativas para os ciclos de faturamento subsequentes.

4.4 As franquias de voz, dados e SMS disponíveis para esta Oferta Acessória não contemplam franquias promocionais ou específicas para uso em determinados aplicativos, bonificações ou qualquer outra franquia concedida em caráter promocional na Oferta originária contratada pelo USUÁRIO, salvo se de outra forma expresso neste documento.

4.4.1 Em regra as franquias de dados, SMS e voz decorrentes de promoções e bônus somente poderão ser consumidas no Brasil e não integram a parcela da franquia disponível para uso nos países elegíveis desta Oferta, conforme a modalidade contratada, bem como todas as restrições relacionadas as franquias da Oferta eventualmente estendidas para uso internacional também permanecem aplicadas na forma do Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações.

4.4.2 Promocionalmente e em caráter precário e temporário, a CLARO permitirá a extensão de ofertas de navegação promocional, como por exemplo, a oferta WhatsApp, no uso em roaming internacional através do CLARO PASSAPORTE PME.

4.4.3 Outras ofertas de navegação na internet sem desconto da franquia e não mencionados neste documento não se aplicam ao Claro Passaporte PME, portanto, serão objeto de desconto da franquia de dados principal da Oferta quando do uso internacional ou ainda poderá gerar cobrança avulsa dentro de pacotes de dados de roaming internacional eventualmente adquiridos após o consumo das franquias disponíveis para o CLARO PASSAPORTE PME.

4.5 O uso acima das franquias disponíveis ou o uso de serviços não previstos para a oferta podem resultar na cobrança das tarifas avulsas e excedentes, nos valores indicados no Contrato de Prestação de Serviço de Telecomunicações do USUÁRIO correspondentes (DDI e Roaming Internacional) ou podem demandar a contratação de pacotes de roaming internacional adicionais, conforme disponíveis para contratação, conforme o caso.

4.6 O USUÁRIO em deslocamento em qualquer dos países elegíveis não será tarifado pelo adicional de deslocamento quando do recebimento de chamadas.

4.7 Ligações de voz e SMS originados no Brasil para qualquer outro País, inclusive os integrantes da Oferta Acessória CLARO PASSAPORTE PME, e ainda entre países elegíveis ou não da Oferta Acessória CLARO PASSAPORTE PME são tarifados normalmente como excedente, na condição de DDI/SMS internacional, não fazendo parte desta Oferta e não estando comportado na franquia da Oferta.

4.8 Também não estão contemplados nesta Oferta e poderão ser tarifados como excedente, as ligações e SMSs originados em embarcações e aviões, ou seja, não é permitida a realização de roaming marítimo e aéreo com o uso das franquias na forma do presente documento.

4.9 Não estão contempladas nesta Oferta ainda e podem gerar cobrança de excedente as ligações de voz e envio de SMS realizadas para serviços de repasses financeiros ou promoções, tais como chat amizade, concursos e promoções comerciais, para números especiais, como Secretária Claro, serviços de atendimento, 0300, 0500 dentre outras. Estas ligações não estão inclusas nas franquias das Ofertas elegíveis, portanto, não poderão ser utilizadas na oferta Claro Passaporte PME.

4.10 As ligações originadas e SMS enviados em roaming internacional nos Países elegíveis para números de Países diversos do Brasil ou do próprio País elegível em que o USUÁRIO se encontra e qualquer uso em roaming marítimo ou aéreo serão cobradas na fatura do USUÁRIO como excedente, de acordo com a tarifa padrão de Roaming Internacional, e de acordo com as tarifas praticadas pela Operadora visitada, estando o USUÁRIO ciente e concordando que a liberação do Claro Passaporte PME, permite também o uso internacional fora das condições desta oferta pelas tarifas vigentes correspondentes ao tipo de uso realizado ou mediante a contratação de pacotes destes serviços para uso em roaming internacional.

4.11 Após consumir a franquia de dados contratada do Claro Passaporte PME, o uso em roaming internacional é bloqueado até que sejam adquiridos pacotes avulsos, conforme regulamento da Oferta Acessória próprio dos referidos pacotes. Caso o USUÁRIO tenha contratado a ferramenta de gestão de uso de linhas junto à CLARO e a linha móvel correspondente ao uso internacional esteja habilitada nesta ferramenta, não haverá o bloqueio de utilização e ao final do pacote de dados do Claro Passaporte PME a linha passará a ser cobrada automaticamente no pacote diário de dados para uso internacional, na forma da Oferta Acessória correspondente.

4.12 Qualquer utilização de serviço em roaming internacional não especificado no presente documento poderá ser cobrada pela tarifa vigente acordada com os países com quem a CLARO possui acordo de roaming internacional, incluindo valores correspondentes ao recebimento de ligações (Adicional de Deslocamento), dentre outras.

4.13 O CLARO PASSAPORTE PME É PARA USO PESSOAL/INDIVIDUAL, RESTRITA A CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS SEDIADAS NO BRASIL E NÃO PODERÁ SER UTILIZADA COM FINALIDADE DE USO PERMANENTE EM ROAMING INTERNACIONAL, OU SEJA, PARA FINS DE RESIDÊNCIA/TRABALHO PERMANENTE OU TEMPORÁRIO, INDEPENDENTE DA FINALIDADE SER EM FUNÇÃO DE TRABALHO, ESTUDO OU QUALQUER OUTRA QUE CARACTERIZE RESIDÊNCIA FIXA OU TEMPORADA ACIMA DO PERÍODO MÁXIMO PREVISTO PARA USO DA FUNCIONALIDADE NO EXTERIOR, DEVENDO PARA TANTO, ATENDER CUMULATIVAMENTE, AS DISPOSIÇÕES A SEGUIR:

- (I) O USUÁRIO DEVERÁ ACESSAR A REDE CLARO NO BRASIL PELO MENOS UMA VEZ A CADA PERÍODO DE 30 (TRINTA) DIAS; E
- (II) O USUÁRIO DEVERÁ TER USO EM SUA ÁREA DE REGISTRO COM REGULARIDADE, DE FORMA A NÃO GERAR TRÁFEGO MÉDIO EM ROAMING INTERNACIONAL SUPERIOR

AO USO EM SUA ÁREA DE REGISTRO. A APURAÇÃO DESTE ITEM IRÁ CONSIDERAR UM PERÍODO DE 30 (TRINTA) DIAS OU MAIS<sup>2</sup>.

(III) O USUÁRIO NÃO PODERÁ UTILIZAR O CLARO PASSAPORTE ATRELADO A SISTEMAS DE LIGAÇÕES TIPO PABX, INTERFACES DE AUTOMAÇÃO OU EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS, PARA OPERAÇÕES TELEFÔNICAS TIPO CALL CENTER OU EM QUALQUER USO COMERCIAL E OPERACIONAL QUE NÃO SEJA O USO INDIVIDUAL DECORRENTE DE CONTATOS PESSOAIS EM VIAGENS DE NEGÓCIOS, TREINAMENTOS OU ATIVIDADES SIMILARES.

4.13.1 O NÃO ATENDIMENTO DO DISPOSTO ACIMA SERÁ CONSIDERADO MAU USO DA OFERTA E DESVIO DE FINALIDADE, PODENDO RESULTAR EM SUSPENSÃO DO USO DESTA E TARIFAÇÃO DO SERVIÇO COMO EXCEDENTE PELAS TARIFAS AVULSAS EM VIGOR OU PACOTES DISPONÍVEIS, OU AINDA ENSEJAR NA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS DE ROAMING INTERNACIONAL DAS LINHAS OU DO CONTRATO. APLICAM-SE AINDA A ESTA FUNCIONALIDADE AS DISPOSIÇÕES DE FRAUDE, USO INDEVIDO OU MAU USO CONSTANTES DOS TERMOS E CONDIÇÕES DA OFERTA ORIGINALMENTE CONTRATADA.

DO MAU USO DAS FRANQUIAS, OFERTAS E DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

4.14 O CLARO PASSAPORTE e a oferta correspondente são destinadas exclusivamente ao uso pessoal/particular para comunicação entre pessoas físicas, sem qualquer intervenção de equipamentos eletrônicos de disparo automático e uso massivo de serviços.

4.15 É considerado MAU USO/USO INDEVIDO, individualmente, o que segue:

- (i) A prática de qualquer fraude ou desvio do uso dos serviços, em desacordo com sua natureza, qual seja, pessoal, residencial e/ou corporativo, incluindo, mas não se limitando ao uso excessivo e/ou o uso desproporcional a média de consumo do segmento;
- (ii) O uso comercial, incluindo, mas não se limitando a revenda, divulgação comercial e/ou publicitária de serviços e produtos, envio de mensagens padrão de voz ou SMS a grupos sem configuração de contato pessoal, o compartilhamento de serviços, de forma remunerada ou não remunerada, e/ou, ainda, o uso em atividades massivas de cobrança, atendimento em geral e contato massivo com clientes e/ou call center, sem especificação explícita no contrato firmado com a CLARO;
- (iii) O uso religioso, político, ou qualquer tipo de propagação de spam, correntes, divulgação de candidatos ou propostas políticas, ou qualquer conteúdo eleitoral, mensagens e ligações genéricas, padrão e/ou repetitivas, sem cunho pessoal ou particular, dentre outras práticas voltadas para esta atuação;
- (iv) O uso de equipamentos eletrônicos em geral, de distribuição de mensagens de texto ou voz, ou ainda para efetivação de ligações de voz ou envio de SMS em massa, se assim não estiver especificado por escrito no contrato firmado com a CLARO, incluindo, mas não se limitando ao uso de PABX, chipeiras, dentre outros equipamentos.

<sup>2</sup> Os 30 dias ou mais considerados para apuração da média de uso no Brasil poderá incluir chamadas realizadas antes ou depois da contratação do Claro Passaporte e visa avaliar eventual irregularidade, uso excessivo ou desproporcional a média de consumo do USUÁRIO no Brasil ou em relação a outros contratantes do serviço no mesmo segmento (Pessoa Jurídica). Essa apuração poderá considerar cada linha individualmente com o serviço ou o contrato como um todo. Caso o uso do exterior seja iniciado antes de possibilitar a apuração deste item, será considerado para fins de média, o uso individual de cada linha por outros contratantes do serviço (média de uso do serviço para pessoa jurídica no segmento PME).

4.16 Assim, em caso de ser identificado MAU USO/USO INDEVIDO das Ofertas e dos Serviços de Telecomunicações na forma acima ou conforme previsão legal ou regulamentar, a CLARO poderá, a seu exclusivo critério:

- (i) reduzir e/ou excluir a concessão dos benefícios das promoções para a linha móvel ou CPF/CNPJ envolvido, incluindo a redução ou exclusão de descontos comerciais e/ou bônus de dados, mensagens de texto ou voz, ou quaisquer serviços promocionais, tais como, mas não se limitando a ofertas de não consumo de franquia de internet, ou ofertas de ligações ilimitadas, pacotes promocionais, ou ofertas incluindo serviços de valor adicionado, dentre outras;
- (ii) bloquear, total ou parcialmente, os serviços decorrentes do mau uso, sendo que no caso de linhas móveis ou fixas, a penalidade poderá incluir apenas as linhas com mau uso ou a totalidade das linhas vinculadas ao contrato. CPF ou CNPJ;
- (iii) Rescindir definitivamente o contrato de prestação de serviços;

4.17 Em qualquer das situações de MAU USO/USO INDEVIDO, a CLARO poderá cobrar pelos serviços prestados até a data do efetivo bloqueio, bem como poderá cobrar antecipadamente as parcelas vincendas da ativação dos serviços, parcelamento de aparelhos e/ou excedentes ao consumo, uso fora da oferta ou das condições descritas para a prestação dos serviços, pelo valor não promocional destes serviços, bem como eventuais perdas e danos ocasionados pela prática indevida do USUÁRIO.

4.18 A aplicação das penalidades será à critério da CLARO, não havendo nenhuma gradação determinada quanto a gravidade do ato praticado pelo USUÁRIO, entretanto, no caso do USUÁRIO ter sido penalizado apenas com a desativação temporária da Oferta/Promoção e, a CLARO, por qualquer motivo ou liberalidade tiver reativado a Oferta ao USUÁRIO, havendo reincidência quanto ao MAU USO/USO INDEVIDO, o USUÁRIO estará sujeito a desativação definitiva dos serviços atrelados ao contrato.

4.19 Uma vez caracterizados mau uso e/ou fraude, a CLARO poderá negar a reativação, a ativação de novos serviços e/ou a realização de novas contratações, por tempo indeterminado, permanecendo disponível tão somente a possibilidade de adesão a oferta pré-pago vigente da Operadora, sem promoção vinculada.

4.20 O USUÁRIO declara ainda estar ciente que o desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária autorização expedida pela Anatel constitui crime previsto no art. 183, da Lei 9.472/97.

4.21 Caso o USUÁRIO solicite a suspensão ou o cancelamento da linha, a troca de número, troca de Titularidade ou a migração para Oferta não elegível, haverá o cancelamento automático do Claro Passaporte e vencimento antecipado de todas as parcelas vincendas referentes a ativação que não estiverem quitadas, de acordo com o(s) pacote(s) de ativação contratado(s).

4.21.1 O Claro Passaporte PME possui valor fixo de ativação, independente da realização de parcelamento ou não em fatura, portanto, ainda que o cliente não usufrua de todo o período correspondente ao parcelamento, ou caso sequer tenha utilizado a mesma, o valor da ativação será integralmente devido e nenhum valor será restituído ou não cobrado pelo não uso no período.

4.21.2 O parcelamento do valor de ativação do Claro Passaporte PME e a não cobrança da mensalidade durante o período de parcelamento da ativação é mera liberalidade da Operadora, portanto, não gera qualquer direito a ressarcimento seja a que título for, já sendo devido o valor total da ativação no momento da contratação realizada.

4.22 Os USUÁRIOS elegíveis estão sujeitos a análise, limite e regras de crédito da CLARO.

4.23 As velocidades de navegação dependem da rede acessada, estando o USUÁRIO 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.

4.24 A CLARO não será em nenhuma hipótese responsabilizada pela incapacidade ou impossibilidade de acesso ao Serviço Móvel em roaming internacional quando do acesso a rede da Operadora Internacional visitada, seja por problemas na Operadora local ou problemas/incompatibilidade do equipamento utilizado, não sendo devido nenhum valor à título de restituição ou indenização nesta hipótese.

4.25 Os valores do parcelamento da ativação e/ou mensalidade dispostos no presente documento serão devidos independentemente do uso do Claro Passaporte no mês correspondente (uso internacional), sendo que uma vez cancelado o Claro Passaporte e desejando o USUÁRIO retornar ao uso do serviço, deverá realizar nova ativação do Claro Passaporte, sendo cobrado o valor integral da ativação correspondente.

## **5. VIGÊNCIA DA OFERTA**

5.1 A Oferta Acessória CLARO PASSAPORTE PME na forma descrita no presente documento estará disponível para contratação a partir da data informada no início deste documento, podendo ser suspensas e/ou encerradas para novas contratações a qualquer tempo. Estas também poderão ser alteradas para novas contratações mediante a apresentação das novas condições desta Oferta Acessória junto a ANATEL.

5.1.1 As condições e valores promocionais dispostos no presente documento poderão ser alteradas, suspensas ou encerradas, a qualquer tempo, para USUÁRIOS da base, mediante prévio aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos da regulamentação da Anatel, respeitados os valores vigentes e não promocionais.

5.1.2 Este documento substitui, a partir do início de sua vigência, todas as disposições e condições promocionais anteriores referentes ao CLARO PASSAPORTE PME, em especial se houver alterações na relação de países relacionados a cada um dos pacotes disponíveis, uma vez que decorrem de acordos de roaming com as Operadoras locais. As disposições do presente documento serão estendidas a clientes da Base já contratantes da Oferta, mediante comunicação prévia.

## **6. DATA E REGRAS DE REAJUSTE**

6.1 Os valores vigentes de mensalidade e ativação do Claro Passaporte PME poderão ser reajustados na menor periodicidade permitida em lei, pelo índice econômico indicado no Contrato do USUÁRIO, a contar da data de lançamento deste ou da data de contratação por parte do USUÁRIO. Os valores promocionais poderão ser alterados a qualquer momento, mediante comunicado prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos da regulamentação em vigor, respeitados os valores vigentes constantes do presente documento.

## **7. ATIVAÇÃO DO CLARO PASSAPORTE PME**

7.1 A ativação desta Oferta Acessória poderá ser realizada quando da contratação da Oferta elegível a sua ativação e ainda mediante contato através do número \*468 no Brasil, +55(11)99199-5555 no Exterior ou Minha Claro, no caso de Clientes da Base.

7.2 As modalidades PASSAPORTE AMÉRICAS e PASSAPORTE EUROPA podem ser contratadas em conjunto, sendo relacionadas separadamente na fatura de serviços. A modalidade PASSAPORTE

MUNDO não é compatível com a contratação das modalidades PASSAPORTE AMÉRICAS e PASSAPORTE EUROPA pois já contém os países referentes a estas outras modalidades.

7.3 O Claro Passaporte PME não é compatível com outras ofertas Claro Móvel não mencionadas neste documento e não poderá ser utilizada em países não listados no presente documento. Quanto uma oferta for elegível a ativação do Claro Passaporte PME estará expresso neste documento e/ou no documento da oferta do USUÁRIO que for elegível.

## 8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 As condições promocionais previstas nesse documento são pessoais e intransferíveis e a adesão à promoção implica na aceitação total das condições e normas descritas neste documento e no Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações e nas políticas e procedimentos da CLARO.

8.2 O USUÁRIO fica ciente que esta contratação é para uso pessoal e que é vedada a comercialização dos serviços contratados, declarando estar ciente ainda de que o desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária autorização expedida pela Anatel constitui crime previsto no art. 183, da Lei 9.472/97.

8.3 A CLARO não será responsabilizada por qualquer ocorrência ou impossibilidade de cumprimento da presente oferta que seja decorrente de fatores externos, alheios a sua vontade, em especial caso fortuito ou de força maior.

## 9. FORO

9.1 O presente documento encontra-se disponível no site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) e obriga herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro do domicílio do USUÁRIO contratante como o único competente para dirimir qualquer questão oriunda deste Termos e Condições, com exclusão a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.