

**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 08/10/2025

**Atendimento ao Cliente**

Claro Móvel 1052 - Claro Multi 10621 - Minha Claro  
[www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) – WhatsApp (11) 99991-0621

**TERMOS E CONDIÇÕES DA OFERTA - CLARO CONTROLE****Abrangência da Oferta**

Nacional

**Canais de Contratação**

Todos os Canais de Venda

**OPÇÕES DE CONTRATAÇÃO**

- 1) Claro Mix Controle com Serviços Digitais com Permanência Mínima
- 2) Claro Mix Controle com Serviços Digitais sem Permanência Mínima
- 3) Claro Controle sem Serviços Digitais sem Permanência Mínima

**1. CLARO MIX CONTROLE COM SERVIÇOS DIGITAIS E MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO**

1.1 As Ofertas Claro Mix Controle possuem em sua composição serviços de telecomunicações na forma de franquias de internet, ligações de voz e SMS, e, ainda, serviços digitais, de acordo com a franquia contratada, na forma descrita neste Contrato.

**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 que não contenha os Serviços Digitais integrantes desta Oferta.

1.2 As Ofertas Claro Mix Controle poderão ser contratadas com ou sem permanência mínima.

1.2.1 Na contratação com permanência mínima, o USUÁRIO se compromete a permanecer adimplente e com a Oferta ativa por um período mínimo de 12 (doze) meses sob pena de aplicação de multa em caso de rescisão antecipada, e em contrapartida possui acesso a benefícios promocionais, na forma descrita neste documento.

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.

1.3 As Ofertas Claro Mix Controle poderão ser contratadas em uma das modalidades a seguir:

1.3.1 Single é a modalidade de contratação em que o USUÁRIO opta pela contratação avulsa de apenas um serviço CLARO, ou combinado com um serviço não elegível a Oferta Claro Multi; e

1.3.2 Claro Multi é a modalidade de contratação de 02 (dois) ou mais serviços elegíveis a Oferta, em que o USUÁRIO terá acesso a benefícios promocionais específicos desta Oferta. Apenas a modalidade Claro Controle Tradicional<sup>1</sup> é elegível a esta composição.

<sup>1</sup> A modalidade Claro Controle Fácil não é elegível a composição do Claro Multi.

1.4 As ofertas Claro Mix Controle 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. Está disponível a contratação nesta modalidade apenas a oferta Claro Mix Controle com Serviços Digitais sem Permanência Mínima.

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

## 2. COMPOSIÇÃO DAS OFERTAS CLARO MIX CONTROLE

2.1 As Ofertas Claro Mix Controle incluem em todas as modalidades de contratação, Tradicional ou Controle Fácil, Single ou Claro Multi, com permanência mínima e sem permanência mínima:

- ✓ Franquia de Internet na quantidade de GB indicada em cada Oferta
- ✓ Ligações de Voz Ilimitadas Locais e Longa Distância Nacional com o uso do CSP 21
- ✓ 500 SMSs para qualquer Operadora Nacional
- ✓ Serviços Digitais, conforme listado em cada Oferta

2.2 Caso o USUÁRIO, na contratação Single ou Claro Multi, opte pela contratação do Claro Mix Controle com permanência mínima, terá acesso ainda aos seguintes benefícios promocionais:

- ✓ Pacote Promocional Apps Selecionados
- ✓ Navegação Promocional no WhatsApp
- ✓ Claro Vídeo
- ✓ Claro Recado

2.3 A CLARO ainda disponibiliza uma Oferta combinada do Claro Mix Controle 20GB com o Aplicativo GeForce Now que poderá ser contratado com e sem permanência mínima, nas modalidades Single ou Claro Multi.

2.4 Na contratação do Claro Mix Controle na modalidade Claro Multi com Permanência Mínima, o USUÁRIO terá o benefício de:

- ✓ 5GB bônus de internet (Bônus Claro Multi) que será aplicado apenas na franquia principal.

2.5 O detalhamento dos serviços e benefícios promocionais integrantes da Oferta, assim como suas restrições de uso serão descritas no decorrer deste Contrato.

## 3. VALORES E ITENS DA OFERTA CLARO MIX CONTROLE COM SERVIÇOS DIGITAIS

3.1 O USUÁRIO que ativar uma das ofertas vigentes, com ou sem permanência mínima, pagará pela primeira mensalidade, os valores promocionais abaixo, correspondentes à **HABILITAÇÃO**, na primeira fatura emitida, em substituição ao valor da mensalidade/franquia.

Item	Claro Mix Controle 15GB	Claro Mix Controle 20GB
Primeira Mensalidade (Habilitação)	R\$ 59,80	R\$ 69,80

<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).

3.2 Os valores de **Mensalidade** do Claro Mix Controle com Serviços Digitais (Oferta Conjunta), nas contratações do Claro Controle Tradicional ou Claro Controle Fácil, na modalidade Single ou Claro Multi (apenas Claro Controle Tradicional), com e sem permanência mínima são:

**CLARO MIX CONTROLE 15GB**

Item da Oferta	Mensalidade Vigente Single	Mensalidade Vigente Claro Multi
Claro Mix Controle 15GB	R\$ 37,90	R\$28,41
Skeelo Light	R\$ 12,00	R\$ 8,99
Claro Banca Padrão	R\$ 10,00	R\$ 7,50
<b>Mensalidade Total</b>	<b>R\$ 59,90</b>	<b>R\$ 44,90</b>
Total em DCC e Fatura Digital <sup>3</sup>	R\$ 54,90	R\$ 39,90

**CLARO MIX CONTROLE 20GB**

Item da Oferta	Valor Vigente Single ou Claro Multi
Claro Mix Controle 20GB	R\$ 42,90
Skeelo Padrão	R\$ 17,00
Claro Banca Padrão	R\$ 10,00
<b>Mensalidade Total</b>	<b>R\$ 69,90</b>
Total em DCC e Fatura Digital	R\$ 64,90

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**

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

Pacote Adicional	Valor Vigente	
500MB	R\$ 15,00	Os pacotes adicionais não são recorrentes (exceto o de 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 APPS SELECIONADOS	R\$ 10,00	

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

3.3.1 São características dos pacotes adicionais o que se segue:

3.3.1.1 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) No Claro Controle Tradicional será cobrado na forma de excedente na fatura e no Claro Controle Fácil poderá ser comprado se houverem créditos pré-pagos válidos ativos na linha móvel.

3.3.1.2 5GB Apps selecionados: (i) Recorrente, sendo renovado automaticamente todos os meses após a contratação até que seja cancelado, sendo cobrado como excedente no caso do CLARO CONTROLE TRADICIONAL. No caso da Oferta 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 promocional sem custo.

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

#### OFERTA CLARO MIX CONTROLE GEFORCE NOW

3.4 O USUÁRIO elegível que efetivar a contratação do Claro Mix Controle 20GB, na modalidade Tradicional, Single ou Claro Multi, com ou sem permanência mínima, poderá contratar a Assinatura do Aplicativo GeForce Now<sup>4</sup> pelo valor abaixo:

Item da Oferta	Valor da Mensalidade por 12 (doze) meses
Claro Mix Controle 20GB	R\$ 54,90
Assinatura GeForce Now	R\$ 45,00
<b>Valor Final da Oferta Claro Mix Controle GeForce Now</b>	<b>R\$ 99,90</b>

3.4.1 O cancelamento da Assinatura do GeForce Now na Oferta Claro Mix Controle 20GB implica no cancelamento apenas desta Assinatura, mantendo o USUÁRIO com a oferta Claro Mix Pós 20GB conforme valores da contratação avulsa.

3.5 Para ativação da Oferta, o USUÁRIO deverá seguir o passo a passo constante do Site da CLARO e/ou do PROVEDOR e/ou Minha CLARO, sob pena de não o fazendo estar sujeito a (i) impossibilidade de uso do Aplicativo; ou (ii) cobrança em duplicidade pela Claro e pelo Provedor, caso já seja contratante do Aplicativo direto com o Provedor.

<sup>4</sup> O valor da Assinatura do GeForce Now avulso fora da oferta é de R\$ 63,00.

3.6 Aplica-se a esta Oferta os Termos e Condições de Uso do Provedor, em especial as orientações sobre o uso, restrições de acesso, configurações mínimas do equipamento para acesso, limite de usuários e atendimento, os quais o USUÁRIO declara estar ciente e de acordo, se obrigando ao cumprimento integral.

3.7 Eventuais compras realizadas no Aplicativo serão cobradas como excedente, não estando inclusas no valor de assinatura do aplicativo constante como item da Oferta

3.8 O USUÁRIO poderá migrar desta Oferta para o Claro Mix Controle 20GB ou outra disponível, entretanto, perderá acesso ao Aplicativo. Na migração para outras franquias, estando no curso de permanência mínima, serão aplicáveis as penalidades cabíveis.

5.12 Esta Oferta não está disponível em outras franquias e não permite alteração do tipo de assinatura do Aplicativo.

#### 4. DO FUNCIONAMENTO DO CLARO CONTROLE FÁCIL

4.1 A primeira franquia para início da utilização do serviço na modalidade promocional 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.

4.2 Na hipótese do pagamento por meio do cartão de crédito não ser identificado<sup>5</sup>, na data de vencimento correspondente a recorrência, a CLARO debitará o valor integral da mensalidade 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.

4.3 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.

4.4 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.

4.5 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.

4.6 Para o cancelamento da Oferta Promocional Claro Controle Fácil e conseqüentemente o cancelamento da inserção do crédito do mês subsequente, o Cliente deverá entrar em contato com

---

<sup>5</sup> Em aproximadamente 3 (três) dias após a data de vencimento da recorrência do 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.

o atendimento CLARO, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da inserção do novo crédito, conforme data de fechamento do ciclo mensal.

4.7 No caso de cancelamento Oferta Promocional 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.

4.8 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.

4.9 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 promocional.

4.10 A não aprovação pelo cartão de crédito na data de vencimento, em qualquer das mensalidades/franquias programadas da Oferta Promocional Controle Fácil, resultará na migração do cliente para uma Oferta Pré-Pago disponível, sem esta facilidade.

4.11 Antes do cancelamento da Oferta Promocional 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.

4.12 Nesta Oferta, o USUÁRIO poderá acessar as informações de consumo e extrato dos serviços através do atendimento da CLARO.

4.13 São permitidas apenas 02 (duas) adesões a Oferta Promocional CLARO CONTROLE FÁCIL em cada cartão de crédito indicado pelo cliente, respeitado o limite de contratações por CPF na Oferta Controle, previstos neste documento.

4.14 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.

4.15 Haverá a migração compulsória do Cliente da Oferta Promocional 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 Promocional previsto no presente documento.

4.16 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.

4.17 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.

4.18 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.

4.19 A contratação dessa modalidade promocional 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.

## 5. BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO COM PERMANÊNCIA MÍNIMA

### PACOTE DE DADOS APPS SELECIONADOS

5.1 O USUÁRIO que ativar a oferta Claro Mix Controle, Single ou Claro Multi, com permanência mínima, na modalidade Claro Controle Tradicional terá, sem custo adicional<sup>6</sup>, um pacote de dados de navegação exclusiva em determinados aplicativos, de acordo com a opção de Oferta contratada, na forma abaixo:

Claro Mix Controle	Pacote de Dados	Nome do Pacote	Aplicativos para Navegação Promocional com o uso do Pacote de Dados <sup>7</sup>
15GB e 20GB	5GB	Apps Seleccionados	TikTok, Instagram, Facebook, Facebook Messenger, X (Antigo Twitter) e Youtube

5.1.1 A navegação promocional com o uso da franquia de dados do Pacote Apps selecionados será estendida para uso do Aplicativo Oficial ChatGPT no período de 1º de setembro de 2025 à 28 de fevereiro de 2026. Findo este prazo não será mais possível o uso da franquia do Pacote Apps selecionados para acesso a este aplicativo, sendo consumido normalmente da franquia original da Oferta.

5.2 Promocionalmente, a Oferta Claro Controle Fácil terá acesso a este pacote promocional.

<sup>6</sup> Em caso de encerramento da oferta, o USUÁRIO será migrado para oferta similar que poderá não conter este pacote.

<sup>7</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.

5.3 A navegação promocional 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.**

5.4 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.

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

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

#### OFERTA DE NAVEGAÇÃO NO WHATSAPP

5.7 O USUÁRIO que ativar a oferta Claro Mix Controle com permanência mínima terá, promocionalmente, a navegação no Aplicativo WhatsApp sem descontar da franquia de dados da Oferta, enquanto durar a franquia principal ou pacotes adicionais eventualmente contratados. Promocionalmente esta oferta está disponível na contratação tanto na modalidade Claro Controle Tradicional como na modalidade Claro Controle Fácil.

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

5.9 As funcionalidades elegíveis a navegação promocional e as restrições são:

FUNCIONALIDADES WHATSAPP	NAVEGAÇÃO PROMOCIONAL
Fotos	Sim
Vídeos	Sim
Mensagem de texto	Sim
Mensagem de Voz	Sim
Chamada VoIP (Voz e/ou Vídeo)	Sim
Acessar link	Não

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

#### CLARO VÍDEO

5.11 O USUÁRIO que ativar a oferta Claro Mix Controle 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>8</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.

5.12 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.

<sup>8</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.

**CLARO RECADO**

5.13 O USUÁRIO que contratar a Oferta Claro Mix Pós com Permanência Mínima, na modalidade Claro Controle Tradicional terá, promocionalmente, 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.

5.14 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 PROMOCIONAL, PACOTES DE DADOS, BÔNUS E NAVEGAÇÃO EM APLICATIVOS ESPECÍFICOS**

5.15 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.

(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 promocional 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 promocional é bloqueado até que o USUÁRIO adquira novos pacotes ou se inicie um novo ciclo de faturamento e nova franquia principal.

5.16 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 promocional de dados e/ou bônus para aplicativos específicos, esse acesso passa a ser consumido da franquia principal automaticamente, se houver.

5.17 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.

5.18 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.

5.19 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 LIMITADO

5.20 O USUÁRIO que efetivar a contratação de qualquer uma das Ofertas Claro Mix Controle com permanência mínima descritas abaixo na modalidade Single ou Claro Multi terá direito ao recebimento de um bônus de internet na forma abaixo pelo prazo promocional de até 12 (doze) meses (mês da contratação + 11 (onze) meses):

Contratação Single		
Claro Mix Controle	Bônus Limitado	Franquia total por até 12 meses
15GB	+10GB	25GB
20GB	+10GB	30GB
20GB GEFORCE NOW	+10GB	30GB

Contratação Multi			
Claro Mix Controle	Bônus Claro Multi	Bônus Limitado	Franquia total por até 12 meses
15GB	+5GB	+10GB	30GB
20GB	+5GB	+10GB	35GB
20GB GEFORCE NOW	+5GB	+10GB	35GB

5.20.1 O Bônus de internet válido para uso exclusivo na rede CLARO em território nacional.

5.20.2 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.

5.20.3 Bônus válido apenas no ciclo de faturamento de sua concessão, não sendo cumulativo para os meses subsequentes.

5.20.4 O primeiro mês de fruição do bônus é o mês da contratação que poderá ser pro-rata.

5.20.5 O Bônus de internet será consumido antes da franquia original da Oferta.

5.20.6 O Bônus Limitado é cumulativo com bônus da oferta 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.

5.20.7 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.

5.20.8 O USUÁRIO perde o direito ao bônus no caso de inadimplência, 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.

## 6. DA CONTRATAÇÃO NA MODALIDADE CLARO MULTI

6.1 Para configuração do Claro Multi, o USUÁRIO deverá combinar 02 (dois) ou mais serviços da CLARO elegíveis, seguindo as seguintes premissas:

(i) São elegíveis para a composição do Claro Multi, os seguintes serviços/ofertas: Claro Mix Pós, Claro Mix Controle na modalidade Controle Tradicional, Claro Mix Internet Móvel, Claro Net Virtua+, Claro tv+, Claro tv+ Box, e suas variações de contratação combinadas com outros serviços;

(ii) Os serviços de Telefonia Fixa e o APP Claro tv+ não são considerados elegíveis para fins de configuração da Oferta Claro Multi, mas poderão integrar a composição da Oferta, após configuração da Oferta com outros serviços elegíveis. O Claro Flex e o Claro Controle Fácil não são elegíveis e não integram esta Oferta;

(iii) Para configuração do Claro Multi, deverá haver pelo menos 01 (um) serviço móvel e 01 (um) serviço residencial elegível na composição da Oferta;

6.2 Qualquer desconfiguração da Oferta Claro Multi, resulta na perda imediata de todos os benefícios 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 contratada, entretanto, na modalidade Single, inclusive no que se refere aos valores de mensalidade da Oferta, perdendo ainda o direito a eventuais bônus concedidos.

6.3 Os benefícios da Oferta Claro Multi não são cumulativos com outras ofertas que concedam bonificação ou descontos sobre os mesmos serviços, salvo se disposto expressamente.

6.4 O USUÁRIO, ao aderir a Promoção, está concordando com a forma de faturamento prevista para a oferta, podendo este formato ser alterado a qualquer tempo, à critério exclusivo da CLARO e deverá escolher uma data de vencimento única para todos os serviços, dentre os seguintes dias do mês: 5, 8, 10, 15, 20 ou 25. O USUÁRIO receberá uma única fatura com o detalhamento da utilização dos serviços integrantes do Claro Multi de forma separada.

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

6.6 Quando o Claro Mix Controle for contratado na configuração da Oferta Claro Multi com permanência mínima, os USUÁRIOS terão direito ao Bônus Claro Multi, na forma abaixo:

	Uso Livre	Apps selecionados	Uso Livre	Uso Livre	Apps selecionados
15GB	15 GB	5 GB	5 GB	20 GB	5GB
20GB	20 GB	5 GB	5 GB	25 GB	5 GB

6.7 A Oferta Claro Mix Controle 20GB GeForce Now é elegível a este Bônus Claro Multi acima na forma do Claro Mix Controle 20GB se contratado o Claro Multi com permanência mínima.

6.8 A promoção é limitada a 01 (uma) ativação de Claro Multi por CPF, ou seja, até 01 (uma) linha móvel no Claro Mix Controle elegível e 01 ativação de cada tipo de serviço fixo e/ou internet móvel ou Claro Mix Pós.

6.9 Em caso de contratação do Claro Mix Controle na Oferta 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 dos benefícios desta Oferta.

**7. REGRAS GERAIS DE USO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E DOS SERVIÇOS DIGITAIS INTEGRANTES DA OFERTA**

**SERVIÇOS DE VOZ**

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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>9</sup>
Acesso a Caixa Postal	R\$2,00 por minuto
Adicional de Chamada	R\$ 2,00 por evento
VC-IR (Móvel-Móvel Intra-Rede Local) <sup>10</sup> , VC-1 (Móvel – Móvel Local) e VC-1 (Móvel –Fixo Local) <sup>11</sup>	R\$ 2,00 por minuto

<sup>9</sup> Valores sem Tributos

<sup>10</sup> VC- IR Ligações Locais originadas na área de registro do USUÁRIO para outro Claro Móvel, Claro Fixo e Net Fone.

<sup>11</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>.

VC (Móvel-Móvel), VC-1R (Móvel-Fixo) e VC-R (Móvel-Móvel) em roaming<sup>12</sup> e VC-VST-R (2ª Chamada em Roaming) R\$ 2,00 por minuto

7.4 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

7.5 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.

7.6 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.

7.7 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.

7.8 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.

7.9 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.

7.10 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

7.11 As Ofertas previstas neste documento incluem uma franquia com 500 SMSs que poderão ser enviados de CLARO MÓVEL para CLARO MÓVEL, desde que originados na rede CLARO em território nacional. Promocionalmente, a CLARO está estendendo o uso para qualquer Operadora Nacional.

7.12 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.

7.13 SMSs não contemplados no pacote da Oferta ou decorrentes de outros pacotes

<sup>12</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.

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 Promocional de 500 SMS intra-rede	R\$ 30,00 por pacote

### SERVIÇOS DIGITAIS E SVA

7.14 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.

7.15 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.

7.16 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.

7.17 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.

7.18 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.

7.19 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.

## 8. 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 a 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, ainda que o USUÁRIO efetive pagamento posterior, ou seja, a perda de benefícios e valores promocionais poderá ser definitiva caso o USUÁRIO não efetive o pagamento da fatura no vencimento. Também poderá ocorrer nas hipóteses de mau uso, desconfiguração da oferta, uso indevido ou ilegal da Oferta nos termos das condições gerais do contrato que integram este documento.

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 aplicável após o prazo promocional será reajustado pelo índice econômico previsto em contrato na menor periodicidade permitida em lei, podendo ainda ser reajustado pela data de lançamento da Oferta junto à Anatel, se expresso na Oferta.

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, ou ainda poderão ser encerrados eventuais benefícios concedidos na Oferta.

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 uma oferta na modalidade controle. USUÁRIOS da base não aprovados podem permanecer na Oferta em que se encontram, caso estejam adimplentes.

### 10. PERMANÊNCIA MÍNIMA

10.1 A CLARO apresenta neste documento ofertas com e sem prazo de permanência mínima. O Prazo de Permanência Mínima é de 12 (doze) meses, durante o qual o USUÁRIO se compromete a permanecer vinculado à oferta, sob pena de multa por rescisão antecipada.

10.2 Os benefícios concedidos na opção de contratação com permanência mínima são:

#### BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO COM PERMANÊNCIA MÍNIMA

Pacote de Dados Apps selecionados	Assinatura básica CLARO VIDEO
Oferta de navegação no WHATSAPP	CLARO RECADO

10.3 Quaisquer outros benefícios concedidos aos USUÁRIOS, com exceção ao benefício acima descrito, em razão da permanência mínima, e, em todos os casos, quaisquer descontos ou valores relativos aos serviços de telecomunicações contratados não tem qualquer vinculação ou condição quanto à permanência e/ou quaisquer outras condições aplicáveis. Essa cláusula prevalece em relação a todas e quaisquer disposições constantes dos documentos relacionados à contratação realizada pelo USUÁRIO.

10.4 A multa aplicável pela rescisão contratual antes do final do Prazo de Permanência é de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) e será proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência, exceto quando a rescisão for motivada por descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da CLARO.

10.5 No caso de contratação desta oferta na composição do Claro Multi com permanência mínima, a multa de permanência mínima prevista neste documento será somada a eventual multa de outros serviços que venham a ser cancelados no decorrer da permanência mínima a que o USUÁRIO tenha aderido.

### 11. OFERTA CLARO CONTROLE SEM SERVIÇOS DIGITAIS SEM PERMANÊNCIA MÍNIMA

11.1 Os USUÁRIOS possuem a opção de contratação de uma Oferta alternativa que não possui Serviços Digitais em sua composição, a saber:

Item	Claro Controle 15GB	Claro Controle 20GB
Primeira Mensalidade (Habilitação)	R\$ 59,80	R\$ 69,80

Claro Controle + Bônus	Mensalidade Vigente
15GB + 1GB	R\$ 59,90
20GB + 1GB	R\$ 69,90

11.2 O USUÁRIO que realizar a contratação nesta modalidade poderá rescindir o contrato ou alterar o mesmo a qualquer tempo, sem que incida qualquer multa ou penalidade.

10.2.1 As ofertas indicadas neste item estão disponíveis a partir de 01/09/2025 e serão comercializadas por tempo indeterminado.

11.3 Os USUÁRIOS que contratarem o Claro Controle sem Permanência Mínima não terão acesso as seguintes ofertas Pacote Apps selecionados, Whatsapp, Claro Vídeo e Claro Recado descritas neste documento.

11.4 Excluídos os serviços digitais e os benefícios da permanência mínima que não estão disponíveis nesta Oferta Claro Controle sem Serviços Digitais, os serviços de telecomunicações, ou seja, os serviços de dados para acesso a internet, voz e SMS serão prestados na mesma forma da Oferta com serviços digitais descritos acima.

## 12. VELOCIDADES MÍNIMA E MÉDIA DE CONEXÃO

12.1 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.

12.2 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.

12.3 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/16Kbps	12Kbps	8 Kbps

12.4 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.

12.5 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.

12.6 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.

## 12. DISPOSIÇÕES FINAIS DA OFERTA

12.1 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).

12.2 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.

12.3 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.

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



#### Códigos Únicos da Oferta:

CLR202500001388,	CLR202500001389,	CLR202500001390,	CLR202500001385,
CLR202500001383,	CLR202500001384,	CLR202600000845,	CLR202600000846,
CLR202600000849,	CLR202600000850,	CLR202500001386,	CLR202500001387,
CLR202600000843,	CLR202600000844,	CLR202600000848	CLR202600000847,
CLR202600001005,	CLR202600001006,	CLR202600001007 e	CLR202600001008.