PRESTADORA:

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

Atendimento ao Cliente

Chat App Claro Flex e SAC 1052, em caso de indisponibilidade do App Claro Flex

Abrangência da Oferta

Nacional

Canais de Contratação

App Claro Flex ou Portal Flex em https://flex.claro.com.br/

TERMOS E CONDIÇÕES DA OFERTA CLARO FLEX

1. CLARO MIX FLEX

1.1 As Ofertas Mix Claro flex são ofertas exclusivamente digitais de prestação de serviço continuado e possuem em sua composição:

- ✓ 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

1.1.1 O detalhamento dos serviços, restrições e benefícios promocionais integrantes da Oferta, assim como suas restrições de uso serão descritas no decorrer deste 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 da Claro de sua escolha que não contenha os Serviços Digitais integrantes desta Oferta.

1.2 As Ofertas Mix Claro flex descritas neste Contrato não possuem permanência mínima.

1.3 As Ofertas Mix Claro Mix flex não são elegíveis para composição da Oferta Claro Multi, mas poderão ser contratadas pelo USUÁRIO de forma separada.

1.4 A oferta Mix Claro flex é uma oferta exclusivamente digital nos termos do Art. 24 da Resolução nº 765 da Anatel e, portanto, possui meio de cobrança e pagamento exclusivamente digital e de lançamento recorrente, enquanto os serviços estiverem ativos e sendo prestados ao USUÁRIO. A forma de pagamento padrão é o débito automático no cartão de crédito, nas bandeiras especificadas no Aplicativo, podendo ainda o USUÁRIO realizar o pronto pagamento, nos termos da legislação em vigor, através de cartão de débito, Pix, exclusivamente via Aplicativo Claro Flex ou o Cliente Pessoa Física por meio de recarga pré-pago inserida na linha móvel correspondente, conforme disposições abaixo sobre faturamento e cobrança.

1.4.1 A disponibilização desta Oferta, por meio exclusivamente digital, não implica em cobrança adicional ao USUÁRIO no que se refere à disponibilização do documento de cobrança, relatório detalhado e acesso aos canais de atendimento, bem como o acesso à Ouvidoria para qualquer finalidade.

1.5 O USUÁRIO poderá ativar a Oferta Mix Claro flex, seguindo as orientações no Aplicativo, mediante a aquisição de um Chip/Simcard novo Claro flex ou, no caso de USUÁRIO Pessoa Física,

Pré-Pago, ou ainda, já sendo USUÁRIO Pessoa Física ativo e sem bloqueio em oferta pré-pago ou controle da Claro, o titular também poderá realizar a migração para a referida Oferta através do Aplicativo Claro flex.

1.5.1 Não são elegíveis a migração para o Mix Claro flex pelo Aplicativo Claro flex, os USUÁRIOS ativos em Ofertas Claro controle que estiverem no curso de um pedido de portabilidade, incluindo clientes que ainda estejam no uso da linha provisória ou ativos na oferta Claro Multi[1] ou ativos em ofertas Pós-Pago ou USUÁRIOS inadimplentes ou com a linha móvel suspensa, qualquer que seja o motivo.

1.5.2 USUÁRIOS que não puderem realizar a migração de forma digital pelo Aplicativo deverão entrar em contato através do chat do aplicativo ou Atendimento 1052 para receber orientações sobre o procedimento adequado de migração, caso seja possível.

1.5.3 USUÁRIO Claro controle que realizar a migração durante o curso de período de permanência mínima anterior a que tenha aderido, será cobrado da multa correspondente na última fatura a ser gerada, juntamente com os serviços correspondente ao ciclo de faturamento em curso até a data da migração, sendo informado durante o fluxo de ativação do Mix Claro flex. Caso não consiga concluir a migração, em razão de haver outras obrigações decorrentes de compra de aparelho ou qualquer outra que não seja tão somente a multa da oferta de serviço anterior, neste caso deverão realizar a migração através do Atendimento Claro.

1.5.4 O USUÁRIO Pessoa Física que realizar a migração para o Mix Claro flex e tiver créditos disponíveis em sua linha decorrentes de recarga, estes permanecerão disponíveis para utilização pelo mesmo prazo de validade correspondente no momento de sua ativação. A Claro poderá permitir a prorrogação do prazo de utilização destes créditos e de outros créditos pré-pago inseridos após a migração para o Mix Claro flex, enquanto o USUÁRIO Pessoa Física permanecer ativo nesta Oferta, entretanto, esta liberalidade não implica em novação, podendo os créditos expirarem a qualquer momento, após o seu vencimento originário.

1.5.5 Em caso de acesso a esta oferta por meio de migração de uma oferta Pré-Pago, o USUÁRIO Pessoa Física está ciente que haverá um processo de cancelamento e reativação de linha onde o USUÁRIO passa a se sujeitar a todos os valores previstos para a contratação, como se fosse um novo USUÁRIO.

1.6 O USUÁRIO terá acesso pelo App Claro flex a todas as informações de contratação e uso correspondentes a migração em questão, incluindo controle de consumo, contratação de pacotes adicionais e visualização das contratações realizadas, dentre outras informações relacionadas à linha móvel ativa na Oferta Mix Claro flex.

2. VALORES E ITENS DA OFERTA CLARO MIX FLEX COM SERVIÇOS DIGITAIS

2.1 O USUÁRIO que ativar uma das ofertas vigentes pagará pela primeira mensalidade, os valores promocionais abaixo, correspondentes à HABILITAÇÃO, na primeira fatura emitida, em substituição ao valor da mensalidade da Oferta.

Item Da oferta	Claro Flex 15GB	Claro Flex 20GB	Claro Flex 30GB	Claro Flex 40GB

[1] O Usuário poderá desmembrar sua linha controle da Oferta Claro Multi antes de seguir com a migração através do Aplicativo Claro flex.

Primeira mensalidade (Habilitação)	R$44,80	R$59,80	R$69,80	R$119,80

2.2 Os valores de Mensalidade[2] do Mix Claro flex com Serviços Digitais são:

CLARO FLEX 15GB COM SERVIÇOS DIGITAIS	
Prazo de Comercialização: Indeterminado a partir de 29/05/2026	
Item da Oferta	Valor Vigente
Claro Flex 15GB	R$ 32,90
Skeelo Light	R$ 12,00
Mensalidade Total	R$ 44,90
Código Único	CLR202600003554

CLARO FLEX 20GB COM SERVIÇOS DIGITAIS	
Prazo de Comercialização: Indeterminado a partir de 29/05/2026	
Item da Oferta	Valor Vigente
Claro Flex 20GB	R$ 42,90
Skeelo Padrão	R$ 17,00
Mensalidade Total	R$ 59,90
Código Único	CLR202600003556

CLARO FLEX 30GB COM SERVIÇOS DIGITAIS	
Prazo de Comercialização: Indeterminado - a partir de29/05/2026	
Item da Oferta	Valor Vigente
Claro Flex 30GB	R$ 52,90
Skeelo Padrão	R$ 17,00
Mensalidade Total	R$ 69,90
Código Único	CLR202600003558

CLARO FLEX 40GB COM SERVIÇOS DIGITAIS	
Prazo de Comercialização: Indeterminado – a partir de 23/04/2026	
Item da Oferta	Valor Vigente
Claro Flex 40GB	R$ 93,90
Skeelo Premium	R$ 26,00
Mensalidade Total	R$ 119,90
Código Único	CLR202600002997

IMPORTANTE: 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.

MENSALIDADE DOS SERVIÇOS DIGITAIS AVULSOS FORA DA OFERTA ACIMA

Serviço Digital	Mensalidade do Serviço Digital Avulso fora da Oferta
Skeelo Premium	R$ 49,90
Skeelo Padrão	R$ 29,90
Skeelo Light	R$ 19,90

OFERTA ACESSÓRIA - PACOTES ADICIONAIS DE INTERNET

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

Pacote Adicional	Valor Vigente
1GB	R$ 14,99
2GB	R$ 24,99

Os pacotes adicionais não são recorrentes e são válidos no ciclo de faturamento em que forem inseridos. Se não consumidos serão zerados ao final do ciclo de faturamento. Limitado a 01 (uma) contratação por dia e até 04 (quarto) contratações no ciclo de faturamento.

[2] *O valor dos Serviços Digitais fora da Oferta são: Skeelo Premium – R$ 49,90, Skeelo Padrão – R$ 29,90 e Skeelo Light – R$ 19,90.*

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 https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/contratos-e-regulamentos

2.3.1 Se por qualquer motivo, a CLARO autorizar a ativação de mais pacotes do que o limite estabelecido por dia ou por ciclo de faturamento, não será considerado novação e os valores serão igualmente devidos pelo USUÁRIO que realizar a contratação, podendo a CLARO, a qualquer momento, aplicar novamente o limite acima mencionado.

2.3.2 A contratação dos pacotes adicionais do Claro flex pode ser realizada apenas pelo aplicativo Claro flex.

2.3.3 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 MIX CLARO FLEX 20GB + ASSINATURA NETFLIX COM ANÚNCIOS

2.4 O USUÁRIO, pessoa física, que contratar o Mix Claro flex 20GB juntamente com a contratação da Assinatura Netflix com Anúncios terá acesso a oferta com os valores de mensalidade abaixo especificados:

CLARO FLEX 20GB + ASSINATURA NETFLIX COM SERVIÇOS DIGITAIS	
Prazo de Comercialização: Indeterminado – a partir de 29/05/2026	
Item da Oferta	Valor Vigente
Claro flex 20GB	R$ 59,00
Assinatura Netflix com Anúncios	R$ 20,90
Mensalidade Total	R$ 79,90
Código Único	CLR202600003557

2.5 Em caso de contratação da Oferta Mix Claro flex 20GB com o NETFLIX com Anúncios, deverão ser observadas as disposições abaixo:

2.5.1 A não utilização de quaisquer dos serviços integrantes da Oferta não importam em nenhum desconto ou redução de valores ao USUÁRIO, uma vez que os serviços são disponibilizados com a contratação da Oferta.

2.6 A quantidade de telas simultâneas de acesso ao aplicativo Netflix é determinada pelo provedor da Aplicação e poderá ser alterada, a qualquer tempo, por este, sem que isso importe em descumprimento contratual ou alteração dos valores previstos para esta oferta.

2.7 Em caso de cancelamento da Oferta, por cancelamento do aplicativo Netflix, o USUÁRIO voltará a pagar pela contratação da Oferta Mix Claro flex 20GB avulsa.

2.8 O serviço Netflix é prestado diretamente pela Netflix Entretenimento Brasil Ltda.

2.9 Para usufruir da assinatura Netflix com Anúncios dentro desta Oferta, o USUÁRIO precisa estar ativo nesta Oferta e ativar a assinatura Netflix, através do Aplicativo Claro flex.

2.10 Se o USUÁRIO já possui uma assinatura Netflix, esta conta poderá ser vinculada a sua Oferta, desde que contenha o Aplicativo, também através do canal acima especificado, momento em que os valores de sua assinatura serão automaticamente transferidos para a cobrança dentro desta Oferta.

2.11 Enquanto o USUÁRIO não cumprir a ativação da assinatura Netflix dentro da Oferta pelo canal informado acima, permanecerá sendo cobrado do valor de sua assinatura tanto pelo provedor como pela CLARO.

2.12 Assuntos relacionados com a plataforma de streaming Netflix deverão ser direcionados pelo USUÁRIO para o Serviço de Atendimento ao Cliente da Netflix, respectivamente, conforme Termos e Condições de Uso de cada provedor, que passa a ser parte integrante do presente documento como anexo, devendo o USUÁRIO respeitar e atender a todos os seus termos durante todo o período em que a Oferta estiver ativa.

2.13 Em caso de cancelamento da Oferta qualquer que seja o motivo, o USUÁRIO perderá acesso à plataforma e todos os benefícios desta Oferta. Caso queira manter a contratação do Aplicativo, deverá realizar uma nova contratação avulsa da Netflix com a CLARO ou diretamente com o provedor, ou aderir a uma nova Oferta.

2.14 Em caso de inadimplência, o USUÁRIO será desativado desta oferta, bem como seguirá as disposições de suspensão e cancelamento de seu Contrato na forma do Contrato de Prestação de Serviços correspondente e perderá o acesso ao conteúdo de sua assinatura dos Aplicativos atrelados a Oferta, podendo ser cobrado diretamente pelo provedor do aplicativo através de outro meio de pagamento cadastrado junto a este, hipótese em que a assinatura poderá ser retomada de acordo com as regras da referida plataforma.

2.15 Esta Oferta está disponível apenas para a franquia acima elegível, mas caso o USUÁRIO queira poderá efetuar a alteração da Assinatura da Netflix, pagando o valor da diferença entre a assinatura do Netflix com Anúncios para as opções Padrão ou Premium[3].

BÔNUS ESPECIAL

3.1 O USUÁRIO que ativar a oferta Mix Claro flex durante o período de comercialização[4] desta Oferta receberá um bônus, de acordo com a opção de franquia, com validade por prazo indeterminado, na forma abaixo:

Franquia Elegível Mix Claro Flex	Bônus Especial
15GB	11GB
20GB	16GB
20GB + Netflix	16GB
30GB	11GB
40GB	20GB

3.2 Os referidos bônus acima poderão ser utilizados na mesma forma da franquia original da Oferta contratada e permanecerão sendo disponibilizados ao USUÁRIO enquanto permanecerem ativos na

[3] O valor do Netflix Padrão é de R$ 44,90 e o Netflix Premium R$ 59,90 quando do lançamento desta Oferta e caso haja upgrade de assinatura do Netflix a pedido do USUÁRIO, os valores serão cobrados de acordo com o tipo de assinatura Netflix escolhido, mantidos os valores do item 2.5.3, referentes ao Claro flex 20GB e Skeelo integrantes da Oferta.

[4] O período de comercialização da Oferta poderá ser encerrado a qualquer tempo e a Claro realizará o fechamento da Oferta para novas contratações com 02 (dois) dias úteis de antecedência informando a data final de disponibilidade para contratação no Site da Claro. O cumprimento da oferta ocorrerá para todos os clientes que efetivarem a contratação até o encerramento da mesma.

Oferta contratada. Em caso de migração para qualquer outra Oferta da Claro, ou cancelamento da Oferta Mix Claro flex elegível, o USUÁRIO perde o direito aos bônus.

PROMOÇÃO VOUCHER FLEX – PRIMEIRA MENSALIDADE PROMOCIONAL

3.3 A Claro disponibilizará aos USUÁRIOS contratantes da Oferta Mix Claro flex um voucher/cupom que, se utilizado no momento da ativação do Claro flex, dará direito a um valor promocional para a mensalidade, no primeiro mês de faturamento, com uma redução no importe de R$15,00 (quinze reais) sobre o valor da mensalidade para as Ofertas Mix Claro flex de 15 GB, 20 GB, 30 GB e de R$ 20,00 (vinte reais) para a Oferta Mix Claro flex 40GB. A partir do segundo mês de faturamento o valor da mensalidade retorna aos valores informados nas tabelas acima.

3.4 A Claro poderá conceder outros benefícios relacionados a vouchers/cupons, cujos códigos promocionais poderão ser aplicados no Aplicativo, dando direito ao USUÁRIO a um valor promocional diferenciado. Os cupons promocionais terão sua validade e condição promocional descritas no Aplicativo.

3.4.1 Nenhum voucher ou cupom disponibilizado no Aplicativo é cumulativo com outras ofertas, ou seja, não haverá concessão de mais de um benefício conjuntamente ou cumulatividade de descontos.

PACOTE DE DADOS REDES SOCIAIS, VÍDEOS E JOGOS

3.5 O USUÁRIO que ativar a oferta Mix Claro flex terá, sem custo adicional[5], um pacote de dados para navegação exclusiva em determinados aplicativos de redes socais, vídeos e jogos, de acordo com a opção de franquia, na forma abaixo:

Oferta Elegível Claro Flex	Nome do Pacote	Aplicativos para Navegação com uso deste pacote de dados [6]	Quantidade de GB do pacote
15GB E 20GB	Redes e Vídeos	TikTok, Instagram, Facebook, X (Antigo Twitter), Youtube e Waze	5GB
20GB + Netflix	Redes e Vídeos e Netflix	TikTok, Instagram, Facebook, X (Antigo Twitter), Youtube ,Waze e Netflix	5GB
30GB	Redes e Vídeos e Free Fire	TikTok, Instagram, Facebook, X (Antigo Twitter), Youtube, Waze e Free Fire	5GB
40GB	Redes e Vídeos	TikTok, Instagram, Facebook, X (Antigo Twitter), Youtube e Waze	10GB

3.6 A navegação nos aplicativos com o uso deste pacote 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.

[5] O Pacote de dados para navegação no YouTube e Waze possui um valor de R$ 20,00 (vinte reais) mensais e o de Redes Sociais um valor de R$ 5,00 (cinco reais) mensais. Em caso de encerramento da oferta, o USUÁRIO será cobrado pelo valor especificado, ou valor vigente caso a oferta já tenha se encerrado, podendo optar pelo cancelamento do pacote.

[6] *Os aplicativos poderão ser alterados ou excluídos, a qualquer tempo, pela CLARO sem que isso desconfigure o pacote, não havendo qualquer garantia da manutenção da referida oferta. Eventuais alterações dos pacotes promocionais serão comunicadas com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, salvo em caso de encerramento da parceria com o aplicativo ou determinação legal ou judicial, hipótese em que este prazo de aviso prévio poderá ser inferior ou não ser aplicável.*

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.

3.7 A funcionalidade de transmissão de conteúdo AO VIVO/Live do Aplicativo INSTAGRAM e TIKTOK e qualquer outro que possua ou venha a possuir esta funcionalidade não está inclusa nesta Oferta portanto o acesso a esta gera o consumo de dados da franquia ou pacotes adicionais contratados.

3.8 O jogo Free Fire é do provedor Garena Online Private Limited e o USUÁRIO que ativar esta oferta declara ainda que teve conhecimento e está de acordo com: (i) os Termos e Condições de Uso do Jogo Free Fire; (ii) a navegação é válida apenas para a versão oficial deste; e que (iii) à Claro compete exclusivamente a navegação na internet concedida nesta Oferta, não havendo qualquer gestão e/ou responsabilidade da Claro sobre o conteúdo do jogo, bem como em relação as expectativas, disponibilidade e/ou navegabilidade, classificação indicativa, acesso por terceiros, compartilhamento e gestão pela Free Fire de informações e dados protegidos pela LGPD[7], ações de terceiros que gerem qualquer prejuízo ao USUÁRIO ainda que esteja na utilização do bônus para acesso ao jogo, cancelamento da disponibilização do jogo, atualizações, incompatibilidade do equipamento do USUÁRIO, ou qualquer outra impossibilidade de utilização do bônus concedido.

3.9 A impossibilidade de utilização da navegação por qualquer motivo, em especial por ações e/ou omissões dos provedores dos aplicativos, do USUÁRIO e/ou de terceiros, não importam em qualquer concessão de descontos no valor da Oferta e/ou restituição/compensação de valores, seja de que natureza for.

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

OFERTA DE NAVEGAÇÃO NO WHATSAPP

3.11 O USUÁRIO que ativar a oferta Mix Claro flex terá a navegação no Aplicativo WhatsApp sem descontar da franquia de dados da Oferta, enquanto durar a franquia principal ou pacotes adicionais eventualmente contratados.

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

3.11.2 As funcionalidades elegíveis à navegação promocional e as restrições são:

FUNCIONALIDADESWHATSAPP	NAVEGAÇÃO SEM DESCONTAR DA FRANQUIA PRINCIPAL
Fotos	Sim
Vídeos	Sim
Mensagem de texto	Sim
Mensagem de Voz	Sim
Chamada Voip (Voz e/ou Vídeo)	Sim
Acessar link	Não

[7] *Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.*

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

CLARO MÚSICA

3.12 O USUÁRIO que ativar a oferta Mix Claro flex terá ainda a navegação do Aplicativo Claro Música sem descontar da franquia de dados da Oferta, enquanto durar a franquia principal ou pacotes adicionais eventualmente contratados.

3.12.1 A assinatura do Claro Música não está inclusa nesta Oferta.

3.12.2 É de livre opção do USUÁRIO contratar a assinatura do Claro Música, na forma e valores dispostos nos Termos e Condições de Uso do Aplicativo, para usufruir deste benefício, caso o USUÁRIO não faça uso do Serviço Digital, não terá nenhum desconto nos valores originais da Oferta, por se tratar de benefício.

3.12.3 O USUÁRIO que ativar o Mix Claro flex 30GB ou Mix Claro flex 40GB, na vigência deste documento, terá acesso ao conteúdo Claro Música sem o custo de assinatura por tempo indeterminado enquanto estiver nesta Oferta e até que a oferta seja encerrada mediante comunicação prévia com 30 (trinta) dias de antecedência nos termos da regulamentação da Anatel. As demais franquias desta oferta não são elegíveis a esta oferta e, portanto, serão tarifadas no valor vigente do Aplicativo caso ativem o mesmo.

3.12.4 Aplica-se a esta Oferta os Termos e Condições de Uso do Claro Música.

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

OFERTA DE BÔNUS PARA CONTRATAÇÃO COM PRODUTOS RESIDENCIAIS

3.13 O USUÁRIO que estiver ativo em uma Oferta Claro Fibra+ ou Claro TV+, quando da contratação do Mix Claro flex, terá, ainda, um bônus, para uso na mesma forma da franquia original da Oferta, em razão da contratação do produto residencial elegível, enquanto mantido o cumprimento da condição de elegibilidade, nos termos abaixo:

Oferta Elegível	Bônus Redes Sociais, Vídeos e/ou Jogos/Streaming	Bônus Especial	Bônus Oferta com Residencial	Total GB com Residencial	Total de GB sem Residencial
15GB	+5GB	+11GB	+5GB	36GB	31GB
20GB	+5GB	+16GB	+5GB	46GB	41GB
20GB + Netflix	+5GB	+16GB	+5GB	46GB	41GB
30GB	+5GB	+11GB	+5GB	51GB	46GB
40GB	+10GB	+20GB	+5GB	75GB	70GB

3.13.1 A Claro poderá interromper a concessão deste bônus, caso o USUÁRIO cancele os serviços residenciais que o tornam elegível a esta Oferta. Eventual prorrogação na concessão do bônus não poderá ser considerada novação e a Claro manterá o direito de encerrar esta oferta, a qualquer tempo.

3.13.2 Na hipótese de serem cancelados os serviços Residenciais acima mencionados, que tornam o USUÁRIO elegível ao bônus acima, este não será mais concedido, voltando o USUÁRIO

a ter apenas o bônus aplicável a Oferta Mix Claro flex se ainda vigente. A Claro se reserva ainda o direito de, ocorrendo o referido cancelamento da oferta Residencial, de excluir de imediato o bônus eventualmente concedido no mês na linha móvel do USUÁRIO, se disponível.

3.13.3. Para efeito de concessão do bônus acima também serão considerados os produtos residenciais contratados no CPF de titularidade do(s) sócio(s) da Pessoa Jurídica, que esteja cadastrado junto à Claro com representante legal da Pessoa Jurídica, bem como os produtos fixos contratados no CNPJ da Pessoa Jurídica contratante desta Oferta.

OFERTA CLARO PASSAPORTE AMÉRICAS CLARO FLEX 40GB

3.14 O USUÁRIO contratante do Mix Claro flex 40GB, terá, ainda, sem custo adicional, o acesso a funcionalidade Passaporte Américas na forma dos Termos e Condições de Uso do Claro Passaporte, que passa a fazer parte integrante do presente documento.

3.14.1 O Claro Passaporte não está disponível para contratação dos USUÁRIOS ativos no Claro flex e não será permitida qualquer alteração na modalidade de Claro Passaporte disponibilizada nos termos desta Oferta.

3.14.2 Por se tratar de um benefício, a Claro se reserva o direito de excluir o benefício, a qualquer tempo, após 12 (doze) meses de sua concessão, hipótese em que efetivará a comunicação prévia ao USUÁRIO com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.

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

4.1 Para uso dos benefícios de navegação e franquia promocionais em Aplicativos específicos, como o Pacotes de Dados Redes Sociais, Vídeos e Jogos, WhatsApp e Claro Música 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 em aplicativos específicos está condicionada a disponibilidade de franquia principal da Oferta ou franquias decorrentes de pacotes adicionais adquiridos. Encerradas estas franquias o acesso a navegação e franquia é bloqueado até que o USUÁRIO adquira novos pacotes ou se inicie um novo ciclo de faturamento e nova franquia principal.

4.2 Franquias de dados, bem como o Pacote de Dados Redes Sociais, Vídeos, Jogos e Bônus de dados eventualmente concedidos não são cumulativos para o ciclo de faturamento seguinte e são sempre consumidos antes da franquia principal. Encerrado pacote e/ou franquia de dados e/ou

bônus para aplicativos específicos, esse acesso passa a ser consumido da franquia principal automaticamente, se houver.

4.3 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 a exclusão do USUÁRIO desta Oferta.

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

4.5 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 em razão 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.

4.5.1 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.

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

SERVIÇOS DE VOZ

5.1 Está inclusa em qualquer das Ofertas Claro flex uma franquia de voz ilimitada para ligações locais e longa distância nacional (LDN/DDD) exclusivamente com uso do CSP 21, para linhas móveis ou fixas de qualquer Operadora do Brasil, originadas e concluídas na rede da Claro, em território nacional.

5.1.1 Ligações com o uso de outro CSP ou através da rede de outra Operadora serão tarifadas como excedente, de acordo com as tarifas vigentes da Operadora utilizada e poderão estar sujeitas a cobrança de adicional de deslocamento.

5.2 A franquia de voz da Oferta não é válida para: (i) ligações originadas para serviços de repasse financeiro, tais como chat amizade, entre outros, (ii) ligações realizadas fora da rede da Claro Brasil (em roaming[8]); (iii) chamadas recebidas a cobrar; (iv) ligações originadas para serviços especiais, tais como: Secretária Claro, Atendimento, 0300, 0500, dentre outros; e (v) Longa Distância Internacional (LDI/DDI) ou em roaming internacional, entre outros, sendo estas ligações excedentes cobradas por minuto conforme valores vigentes, mediante a inserção de recarga.

5.2.1 Estas ligações não inclusas na franquia são tarifadas como excedente, de forma avulsa, conforme tarifas abaixo ou tarifas dos parceiros dos serviços prestados a ser debitada nos créditos pré-pagos disponíveis:

[8] Ligações em roaming nacional fora ou dentro da rede Claro Brasil podem gerar cobrança de adicional de deslocamento. Para este Oferta não está disponível o acesso ao roaming internacional.

Serviço	Valor Vigente[9]
VC-IR (Móvel-Móvel Intrarede Local)[10], VC-1 (Móvel – Móvel Local) e VC-1 (Móvel –Fixo Local)[11]	R$ 1,20 por minuto
VC (Móvel-Móvel), VC-1R (Móvel-Fixo) e VC-R (Móvel-Móvel) em roaming[12] e VC-VST-R (2ª Chamada em Roaming)	R$ 1,50 por minuto

5.3 Funcionalidades como Claro Passaporte e outros pacotes de uso internacional não são compatíveis com as Ofertas do presente documento, salvo no caso da Oferta que venha a ser especificada expressamente. O uso internacional não está disponível para esta Oferta, se de outra forma não previsto expressamente.

SERVIÇOS DE INTERNET – FRANQUIA DE DADOS E PACOTES ADICIONAIS

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

5.5 O valor avulso do MB é de R$ 15,00 (quinze reais) e poderá ser cobrado do USUÁRIO: (i) no uso em desacordo com as disposições da Oferta; (ii) se configurado mau uso ou uso inadequado ou ilegal da Oferta nos termos das condições gerais de contratação, e (iii) no uso em roaming nacional.

5.6 A Claro não se responsabiliza pelos downloads, custos, transações e contratações realizadas pelo USUÁRIO através do uso da franquia para acesso internet, bem como não se responsabiliza pelo uso da linha móvel como duplo fator de autenticação, nem pelo acesso não autorizado a dados, senhas e informações constantes do aparelho e aplicativos baixados pelo USUÁRIO e quaisquer atos praticados pelo USUÁRIO no acesso à internet, nem por motivos de força maior ou caso fortuito, uma vez que o provimento do acesso à internet não inclui nenhuma garantia relacionada a infecção por vírus ou malwares.

5.7 A Claro não se responsabiliza pela compatibilidade dos equipamentos utilizados no download e acesso a aplicativos, ainda que o equipamento tenha sido adquirido junto a Claro.

5.8 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 ou utilizar o serviço de forma avulsa mediante inserção de crédito pré-pagos.

SMS

5.9 As Ofertas previstas neste documento incluem uma franquia com 5.000 SMSs que poderão ser enviados de Claro Móvel para Claro Móvel, desde que originados na rede Claro em território nacional e uma franquia com 500 SMSs que poderão ser enviados de Claro Móvel para Móvel de outras Operadoras, desde que originados na rede Claro em território nacional.

---

[9] Valores sem Tributos

[10] VC- IR Ligações Locais originadas na área de registro do USUÁRIO para outro Claro Móvel, Claro Fixo e Net Fone.

[11] 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 "Espelhinho". Consulte a Operadora destinatária da ligação através do Site da ABR – http://consultanumero.abrtelecom.com.br/consultanumero/consulta/consultaSituacaoAtual.

[12] 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 serão cobradas na forma das chamadas locais VC1 realizadas dentro da rede Claro.

5.10 Não estão contemplados na franquia os SMSs enviados: (i) em roaming internacional; (ii) para outras operadoras internacionais, números especiais, e-mails, a cobrar e serviços promocionais e/ou concursos; (iii) para uso comercial ou publicitário, sendo aplicável apenas as mensagens de cunho pessoal promovendo comunicação entre pessoas.

5.11 SMSs não contemplados no pacote da oferta ou decorrentes de outros pacotes eventualmente contratados são tarifados à parte, conforme valores avulsos abaixo:

Item	Valor Vigente Sem tributos
SMS avulso intra e extra rede	R$ 0,90 por SMS enviado
Pacote de 5.000 SMS intra-rede	R$ 30,00 por pacote

SERVIÇOS DIGITAIS E SVA

5.12 Os Serviço Digitais, incluindo Serviço de Valor Adicionado (SVA), Aplicativos Digitais, conteúdos, streamings, serviços de nuvem, antivírus, facilidades e funcionalidades Adicionais, dentre outros, não são serviços de telecomunicações e com estes não se confundem e poderão ser contratados de forma avulsa ou em oferta conjuntas com serviços de telecomunicações, na forma deste documento.

5.13 Tais serviços podem ser providos pela Claro ou por terceiros e são de livre contratação do USUÁRIO, de forma avulsa ou de forma conjunta com os serviços de telecomunicações da Claro e serão faturados pela Claro juntamente com os serviços de telecomunicações contratado, estando desde já autorizado pelo USUÁRIO.

5.14 Os valores correspondentes aos Serviços Digitais poderão sofrer reajustes ou alteração em seus valores promocionais, de acordo com as políticas e regras dos provedores quando contratados de forma avulsa.

5.15 Aplicam-se aos Serviços Digitais avulsos ou incluídos nas ofertas conjuntas, os termos e condições de uso do parceiro provedor, em conjunto com o disposto no presente documento, os quais o USUÁRIO declara estar ciente e de acordo com todos os seus termos, se obrigando ao seu cumprimento integral.

5.16 As informações sobre a quantidade de telas de uso simultâneo, links de ativação e serviços de atendimento ao consumidor dos serviços digitais 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 ou ainda junto ao Provedor.

5.17 Assuntos relacionados a prestação dos Serviços Digitais, avulsos ou nas ofertas conjuntas da Claro, deverão ser direcionados para o Serviços de Atendimento ao Cliente do Provedor, seja ele a Claro ou um terceiro, não havendo qualquer responsabilidade por parte da Claro em relação a disponibilidade, acesso, qualidade, conteúdos e nada que se relacione a prestação de serviços no caso dos serviços prestados por terceiros.

6. INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A CONTRATAÇÃO

6.1 A ABRANGÊNCIA DA OFERTA prevista 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.

6.2 O PERÍODO DE COMERCIALIZAÇÃO é o período em que o USUÁRIO poderá contratar a Oferta no Canal de Contratação indicado. Sendo indeterminado, poderá ser interrompido, a qualquer momento pela Claro, com a retirada da Oferta do Sistema de Ofertas da Anatel. Sendo determinado, pode ser prorrogado, a critério da Claro, mediante alteração na ETIQUETA PADRÃO e comunicação prévia a ANATEL.

6.3 CANAL DE CONTRATAÇÃO é o local físico ou meio eletrônico onde o USUÁRIO poderá contratar esta Oferta. No caso da Oferta Mix Claro flex a contratação é exclusivamente digital, através do Aplicativo Claro flex, portanto o meio de coleta do aceite, hábil a confirmar a contratação será o contrato eletrônico/digital, *log* de contratação ou uso do token enviado para o telefone e/ou e-mail cadastrado, ou ainda, o aceite sistêmico (telas sistêmicas), além da realização recorrente e habitual dos pagamentos debitados no meio de pagamento cadastrado pelo USUÁRIO.

6.4 INFORMAÇÕES ADICIONAIS SOBRE A INSTALAÇÃO E USO DO APLICATIVO:

6.4.1 Em caso de Migração, o USUÁRIO está ciente e de acordo que os dados de cadastro devem ser os mesmos do cadastro constante da Operadora para a linha móvel Pré-Pago ou Controle. Havendo divergência, a contratação poderá não ser concluída.

6.4.2 Para a instalação do Aplicativo, bem como acesso a este, o USUÁRIO deverá estar com acesso à internet, ainda que seja no uso de rede Wi-Fi.

6.4.3 A Claro poderá enviar um Token para a linha móvel cadastrada no Aplicativo para fins de confirmação se efetivamente é a linha móvel de posse do USUÁRIO para a conclusão do procedimento, bem como solicitará que o USUÁRIO crie uma senha, que deverá ser pessoal, intransferível e de responsabilidade e guarda deste para futuros acessos ao Aplicativo. A Claro poderá ainda realizar a coleta de biometria ou digital para fins de conclusão da contratação e identificação do USUÁRIO para futuras alterações nos serviços contratados.

6.4.4 A não conclusão da instalação do Aplicativo ou da ativação, ou migração de linha decorrente de problemas técnicos ou operacionais alheios à Claro, incluindo, mas não se limitando a problemas no acesso à internet, incompatibilidade de aparelho celular, memória do dispositivo utilizado, falha no cadastramento feito pelo USUÁRIO, dentre outras, não são considerados falha na prestação dos serviços e não geram nenhum tipo de compensação ao USUÁRIO, devendo o mesmo buscar orientação através de um dos canais de atendimento disponíveis.

6.4.5 O simples download do Aplicativo Claro flex não gera custo ao USUÁRIO, salvo o consumo de dados necessário para o acesso à internet. Apenas ocorrendo a contratação da Oferta, a partir do cadastramento e ativação, na opção de contratação realizada pelo USUÁRIO.

6.4.6 A Claro por tempo determinado, poderá conceder descontos ou isentar o USUÁRIO da cobrança de consumo de dados, no caso de uso da rede móvel da Claro para download e acesso ao aplicativo. A retomada de consumo e/ou cobrança pelo uso de dados móveis poderá ocorrer a qualquer tempo, mediante comunicado prévio com 30 (trinta) dias de antecedência.

6.4.7 O USUÁRIO é responsável por manter o aplicativo atualizado, sob pena de inviabilizar ou prejudicar a sua utilização, não tendo a Claro qualquer responsabilidade em relação à

impossibilidade de atualização ou incompatibilidade com o equipamento utilizado pelo USUÁRIO.

6.4.8 A Claro não se responsabiliza no caso de contratações ou acesso por menores de idade ao Aplicativo e serviços prestados, com o uso de dados do responsável legal e titular da linha, uma vez que compete ao USUÁRIO a guarda e responsabilidade da linha móvel, senha do Aplicativo e aparelho em que esta encontra-se habilitada a linha móvel, bem como sobre os atos praticados pelo menor.

6.4.9 Não é possível a contratação de outras Ofertas disponíveis no Portifólio da Claro, que não seja o Claro flex, através do Aplicativo Claro flex, inclusive para a realização de migração para esta Oferta, devendo o USUÁRIO consultar os canais de atendimento disponíveis para realizar a alteração para outra Oferta.

6.5 O PRAZO DE VALIDADE DA OFERTA E VIGÊNCIA DO CONTRATO é indeterminada e, portanto, apresentam as condições de prestação dos serviços durante todo o período contratual, sendo sua natureza de prestação de serviço continuado.

6.6 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.

6.7 A ALTERAÇÃO DA OFERTA A PEDIDO DO USUÁRIO poderá ser feita a qualquer momento e valerá a partir do próximo ciclo de faturamento.

6.8 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 poderá ser definitiva caso o USUÁRIO não efetive o pagamento da fatura no vencimento. Também poderá ocorrer nas hipóteses de mau uso, uso indevido ou ilegal da Oferta nos termos das condições gerais do contrato que integram este documento, bem como no caso de desconfiguração da Oferta.

6.9 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.

6.9.1 O prazo promocional é 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.

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

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

6.10 O preço aplicável após o prazo promocional será reajustado nos termos das condições gerais do contrato.

6.11 Poderá não haver preço promocional ou benefício adicionais a Oferta aplicáveis de forma 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.

6.12 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.

6.13 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.

6.14 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, ou qualquer outro meio de contato disponível, sendo de responsabilidade do USUÁRIO manter estes dados de contato atualizados.

6.15 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.

6.16 Caso o USUÁRIO solicite qualquer alteração ou migração da Oferta, perderá os benefícios, ainda que esta ocorra para uma Oferta elegível.

6.17 FATURAMENTO E MEIOS DE PAGAMENTO: A cobrança será lançada no meio de pagamento cadastrado, de forma recorrente, até que o serviço seja cancelado, sendo necessário que o USUÁRIO insira, no momento do cadastramento e em eventuais alterações do meio de pagamento, todos os dados do meio de pagamento escolhido, CPF e demais dados eventualmente solicitados.

6.17.1 Não estão disponíveis outras modalidades de pagamento para esta Oferta em razão de sua característica digital, entretanto, o USUÁRIO poderá optar por oferta tradicional pós-paga ou controle da Claro, com opção de pronto pagamento via boleto. Caso o USUÁRIO não queira aderir a uma oferta de faturamento e cobrança recorrente também terá a opção de aderir a uma das Ofertas pré-pago da Claro.

6.17.2 Uma vez autorizado o lançamento no cartão de crédito/débito do USUÁRIO para a contratação nos termos do presente documento e considerando a recorrência mensal de cobrança dos valores correspondentes, o USUÁRIO autoriza a Claro a realizar a reserva de saldo do limite do cartão correspondente para a efetivação mensal dos lançamentos devidos, o que será realizado com 5 (cinco) dias ou mais de antecedência ao débito efetivo do valor da mensalidade.

6.17.3 Na hipótese do pagamento por meio do cartão de crédito não ser identificado, na data de vencimento correspondente a recorrência, e caso o USUÁRIO Pessoa Física possua créditos pré-pagos válidos, ativos e suficientes em sua linha móvel, a Claro debitará o valor integral da mensalidade referente a Oferta Claro flex contratada deste eventual saldo de recarga existente. Se eventualmente houver saldo de recarga atrelado a linha móvel do USUÁRIO, primeiro será consumido esse saldo para então ser cobrado na modalidade de cartão acima mencionada.

6.17.4 Na hipótese em que o saldo do USUÁRIO Pessoa Física, de recarga Pré-pago disponível for insuficiente para debitar o valor integral da oferta Claro flex e o abatimento do cartão de crédito/débito também não for possível, a Claro permanecerá com as tentativas de cobrança dos valores da oferta contratada pelo prazo de 90 (noventa) dias no cartão de crédito e recargas inseridas.

6.17.5 Durante este período de 90 (noventa) dias em que não houver o pagamento da oferta nas formas acima especificadas, em benefício do USUÁRIO a linha ficará suspensa para uso, podendo ser reativada pelo pagamento da oferta.

6.17.6 O USUÁRIO poderá alterar o cartão de crédito indicado para pagamento da mensalidade da Oferta através do Aplicativo Claro flex.

6.17.7 No caso da opção pela forma de pagamento através de Cartão de Crédito, a primeira franquia para início da utilização da oferta é inserida na linha indicada somente após a liberação pela instituição bancária/financeira emissora do cartão de crédito utilizado para contratação e pagamento da primeira mensalidade (Habilitação).

6.17.8 Com a contratação do Claro flex, o débito no cartão de crédito torna-se recorrente, sempre com a mesma data de vencimento, que corresponde à data de contratação da oferta promocional da oferta, sendo realizado o débito do valor mensalmente no cartão de crédito indicado pelo cliente. Em caso de não haver débito no cartão de crédito na data definida, qualquer que seja o motivo, incluindo, mas não se limitando a falta de limite no cartão, dentre outros, havendo posteriormente o débito ou pagamento pelo USUÁRIO para continuidade da oferta, a nova data em que este pagamento ocorrer será a data considerada de contratação para os próximos débitos do valor da mensalidade devida.

6.17.9 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 último dia do mês e se repetirá sempre no último dia de cada mês.

6.17.10 É permitida apenas a vinculação de até 4 (quatro) Ofertas Claro flex em cada cartão de crédito indicado pelo USUÁRIO, respeitado ainda o limite de contratações por CPF ou CNPJ na oferta Claro flex.

6.17.11 Por se tratar de pagamento antecipado, não há inadimplência, mas os serviços são suspensos caso não seja realizado o pagamento pelas formas previstas no momento da recorrência.

6.18 O USUÁRIO Pessoa Física 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 da Franquia da oferta e bônus promocional, quando houver, sendo válidos pelo período de validade divulgado pela Operadora, mas tão somente se a oferta Claro flex estiver ativa e não sendo revalidados em razão de inserção de nova franquia da oferta. Estes créditos são válidos para pagamento da franquia se não for debitado do cartão de crédito cadastrado ou ainda para compra de pacotes, se disponíveis.

6.19 INFORMAÇÕES SOBRE O CANCELAMENTO: O USUÁRIO pode solicitar o cancelamento da oferta Claro flex via Aplicativo Claro flex ou pelo atendimento do 1052.

6.19.1 Caso a solicitação de cancelamento não ocorra em até 48 (quarenta e oito) horas antes do fechamento do ciclo mensal de faturamento, o USUÁRIO será cobrado pelo valor

integral de sua oferta e permanecerá utilizando os serviços móveis até o encerramento do último ciclo.

6.19.2 No caso de cancelamento da oferta Claro flex, eventuais franquias disponibilizadas serão zeradas, não sendo devida nenhuma devolução de valores ao cliente.

6.19.3 Antes do cancelamento da oferta Claro flex e migração para um Oferta Pré-Pago por falta de pagamento, no caso de USUÁRIO Pessoa Física, a Claro realizará novas tentativas no cartão de crédito durante os 90 (noventa) dias subsequentes à data de vencimento da franquia, bem como poderá solicitar pelos meios de comunicação que lhe convier a substituição do cartão para dar continuidade a oferta. 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.

6.20 Em benefício do USUÁRIO Pessoa Física ativo na oferta Claro flex este será migrado para um Oferta Pré-Pago nas seguintes situações: (i) impossibilidade de débito no cartão de crédito indicado ou não substituição por outro cartão que permita o débito do valor da contratação; ou (ii) inexistência de saldo de recarga suficiente para débito da recorrência da oferta contratada; ou (iii) extinção da modalidade Claro flex previsto no presente Termo.

6.20.1 Eventual saldo de recarga existente na linha móvel permanecerá disponível após a migração para o pré-pago, respeitados os prazos de validade para seu uso.

6.20.2 As disposições deste Termo sobre saldo Pré-Pago, recarga Pré-Pago e migração para o Pré-Pago são exclusivamente direcionadas ao USUÁRIO Pessoa Física, não se aplicando ao USUÁRIO Pessoa Jurídica.

7. ELEGIBILIDADE

7.1 As ofertas deste documento, à exceção da oferta combinada com o Aplicativo de Streaming Netflix[13], são direcionadas aos Clientes Pessoa Física, maiores de idade e capazes nos termos da legislação civil em vigor e Pessoa jurídica de pequeno e médio porte e, ainda, microempreendedor individual, legalmente constituídos nos termos da legislação civil, novos ou da base, na área de abrangência da Oferta.

7.1.1 Os USUÁRIOS Pessoa Jurídica deverão ser representados nos termos da legislação civil em vigor e em conformidade com o contrato social respectivo para ativação da Oferta, sendo que a senha de acesso ao Aplicativo será disponibilizada ao Sócio Administrador indicado quando da ativação da Oferta.

7.1.2 Apenas o USUÁRIO pessoa física é elegível à Oferta Mix Claro flex 20GB + Assinatura Netflix com Anúncio, prevista neste documento.

7.2 O USUÁRIO poderá usufruir dos valores promocionais e dos benefícios da 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 esteja sendo comercializada. Quando autorizada a renovação automática esta ocorrerá nos valores após o prazo promocional e vigentes à época da renovação.

[13] Por força da Parceria com a Netflix, a Claro está autorizada a comercializar o Streaming Netflix juntamente com sua Oferta Claro flex apenas para pessoas físicas.

IMPORTANTE: Todos os USUÁRIOS estarão sujeitos a análise de crédito da Claro e da Instituição Financeira do meio de pagamento cadastrado no Aplicativo

7.3 USUÁRIOS Pessoa Física 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.

8. PERMANÊNCIA MÍNIMA

8.1 Esta Oferta é sem permanência mínima e não está disponível a opção de contratação com permanência mínima.

9. OFERTA SEM APLICATIVOS

9.1 Os USUÁRIOS que não quiserem aderir a Oferta Digital Mix Claro flex e optarem por aderir a uma Oferta sem aplicativos digitais, poderá ativar outra oferta física da Claro disponível para contratação fora do Aplicativo Digital Claro flex.

10. VELOCIDADES MÍNIMA E MÉDIA DE CONEXÃO

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

10.2 A impossibilidade de acesso a uma tecnologia específica, independente do motivo, não gera ao cliente qualquer direito a ressarcimento em relação ao seu uso, uma vez que a velocidade poderá variar por conta dos fatores externos e alheios a vontade da Operadora.

10.3 As tecnologias e velocidades de navegação disponíveis na Claro são:

TECNOLOGIA	VELOCIDADE MÁXIMA DE DOWNLOAD/UPLOAD	VELOCIDADE MÉDIA DE DOWNLOAD	VELOCIDADE MÍNIMA
5G	Até 10Mbps/1Mbps	5 Mbps	256kbps
4GMax	Até 5Mbps/512 Kbps	3Mbps	128 Kbps
3GMax	Até 1Mbps/128 Kbps	650 Kbps	128 Kbps
2G	Até 60 Kbps/16 Kbps	12Kbps	8 Kbps

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

10.5 O USUÁRIO está ciente que pode haver oscilações de sinal decorrentes de condições climáticas, estruturas urbanas, distanciamento da Estação Rádio Base, números de usuários com acesso simultâneo, áreas de sombra, dentre outros, e estas variações de sinal não constituem falha na prestação dos serviços.

10.6 O USUÁRIO está ciente que o consumo de dados pode variar de acordo com a tecnologia acessada e a referida variação de consumo não configura nenhuma violação aos termos do presente documento. Caso o USUÁRIO não queira acessar determinada rede, deverá efetuar a configuração manual do aparelho (equipamento) utilizado, se disponível, não deixando ativa a configuração de acesso automático às redes disponíveis. A Claro não possui nenhuma responsabilidade decorrente da configuração errônea do equipamento para acesso à rede de dados móveis e tecnologias disponíveis.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS DA OFERTA

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

11.2 Os benefícios desta Oferta são pessoais e intransferíveis, sendo aplicados na linha correspondente a este, não sendo compartilhado com outras linhas do mesmo contrato ou de outros contratos, a não ser que esteja previsto expressamente.

11.3 Aplicam-se a estas Ofertas as disposições sobre mau uso, uso indevido ou ilegal previstas nas condições gerais de contratação que é parte integrante deste Contrato, de forma que serão tomadas as medidas dispostas lá na ocorrência de fraude ou qualquer desvio na utilização, além das medidas administrativas e judiciais passíveis.

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