



## SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO "PLANOS PÓS PAGO FAMÍLIA"

O presente **SUMÁRIO** é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços da **CLARO** e tem a finalidade de registrar as características e a oferta dos Planos Pós Pago **FAMÍLIA** da **CLARO**, em atendimento ao **Art. 50 da Resolução nº 632/2014 da Anatel**, e regular as relações entre a **CLARO S.A.**, empresa autorizatária do Serviço Móvel Pessoal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 40.432.544/0001-47, com sede na Cidade de São Paulo - SP, na Rua Flórida, 1.970, doravante denominada somente **CLARO** e o **CLIENTE** que adquirir um destes Planos, doravante denominado simplesmente **USUÁRIO**, o qual está ciente e concorda que ao prosseguir com a contratação de um dos Planos Pós Pago descritos no presente documento estará concordando com todas as disposições constantes deste, declarando ter lido e compreendido o mesmo em todos os seus termos e se obrigando a cumprir todas as disposições.

### 1. VALORES DE PREÇOS E TARIFAS APLICÁVEIS, COM E SEM PROMOÇÃO

#### HABILITAÇÃO EM QUALQUER OPÇÃO

Nº DO PLANO	PLANO	VALOR MÁXIMO SEM TRIBUTOS (Por linha)	VALOR PROMOCIONAL
011	CLARO FAMÍLIA	R\$ 50,00	00,00

1 O valor da Habilitação é cobrado uma única vez quando do ativação da linha móvel.

2 Os tributos são de responsabilidade do USUÁRIO quando incidentes.

#### ASSINATURA MENSAL EM QUALQUER OPÇÃO

Nº DO PLANO	PLANO	VALOR MÁXIMO SEM TRIBUTOS (Por Linha)	VALOR PROMOCIONAL
011	CLARO FAMÍLIA	R\$ 20,00	00,00

1 A Assinatura Mensal é cobrada mensalmente, juntamente com a mensalidade das franquias contratadas de dados e minutos de voz, excedentes e outros serviços adicionais contratados

2 Os tributos são de responsabilidade do USUÁRIO quando incidentes.

### VALORES MÁXIMOS DAS FRANQUIAS E COMPOSIÇÃO DAS FRANQUIAS DE VOZ E DADOS PARA AS OPÇÕES DISPONÍVEIS DE CONTRATAÇÃO

#### VALORES NÃO PROMOCIONAIS DAS FRANQUIAS QUE PODEM SER INCLUSAS NO PLANO

FRANQUIAS DE MINUTOS (VOZ)	VALOR MÁXIMO SEM TRIBUTOS	Quantidade de Linhas	OUTROS SERVIÇOS	VALOR MÁXIMO SEM TRIBUTOS
200	R\$ 160,00	2	SERVIÇO CAIXA POSTAL*	R\$ 0,00
300	R\$ 210,00	3	SERVIÇO IDENTIFICADOR DE CHAMADAS**	R\$ 0,00
500	R\$ 300,00	3		
750	R\$ 435,00	4		
1000	R\$ 550,00	4		
2000	R\$ 1.040,00	4		

\*Pacote de Torpedos limitado a 10.000 torpedos mensais ou 1.000 torpedos diários

\*\*Pacote LDN para Ligações Intra-Rede de um Claro Móvel para outro Claro Móvel ou Claro Fixo ou Net Fone limitado a 1.000 minutos mensais

#### VALORES PROMOCIONAIS DAS FRANQUIAS QUE PODEM SER INCLUSAS NO PLANO

Planos FAMÍLIA	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	TO
Plano FAMÍLIA 200 Min	R\$ 155	R\$ 139	R\$ 138	R\$ 138	R\$ 147	R\$ 139	R\$ 156	R\$ 156	R\$ 165	R\$ 138	R\$ 165	R\$ 165	R\$ 167	R\$ 156
Plano FAMÍLIA 300 Min	R\$ 190	R\$ 198	R\$ 179	R\$ 180	R\$ 179	R\$ 198	R\$ 191	R\$ 205	R\$ 201	R\$ 179	R\$ 208	R\$ 201	R\$ 204	R\$ 191
Plano FAMÍLIA 500 Min	R\$ 264	R\$ 277	R\$ 261	R\$ 263	R\$ 263	R\$ 277	R\$ 266	R\$ 298	R\$ 280	R\$ 261	R\$ 326	R\$ 280	R\$ 284	R\$ 266
Plano FAMÍLIA 750 Min	R\$ 372	R\$ 396	R\$ 316	R\$ 319	R\$ 374	R\$ 396	R\$ 374	R\$ 406	R\$ 394	R\$ 316	R\$ 414	R\$ 394	R\$ 399	R\$ 374
Plano FAMÍLIA 1000 Min	R\$ 422	R\$ 445	R\$ 399	R\$ 402	R\$ 418	R\$ 445	R\$ 425	R\$ 461	R\$ 447	R\$ 399	R\$ 503	R\$ 447	R\$ 454	R\$ 425
Plano FAMÍLIA 2000 Min	R\$ 841	R\$ 889	R\$ 743	R\$ 748	R\$ 835	R\$ 889	R\$ 847	R\$ 914	R\$ 891	R\$ 743	R\$ 994	R\$ 891	R\$ 904	R\$ 847

Planos FAMÍLIA	PA	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP
Plano FAMÍLIA 200 Min	R\$ 138	R\$ 144	R\$ 141	R\$ 134	R\$ 176	R\$ 169	R\$ 139	R\$ 181	R\$ 138	R\$ 162	R\$ 166	R\$ 148	R\$ 198
Plano FAMÍLIA 300	R\$ 193	R\$ 205	R\$ 201	R\$ 191	R\$ 227	R\$ 222	R\$ 198	R\$ 221	R\$ 179	R\$ 206	R\$ 214	R\$ 180	R\$ 255



Min													
Plano FAMÍLIA 500 Min	R\$ 275	R\$ 288	R\$ 281	R\$ 268	R\$ 344	R\$ 323	R\$ 277	R\$ 307	R\$ 261	R\$ 305	R\$ 325	R\$ 265	R\$ 366
Plano FAMÍLIA 750 Min	R\$ 316	R\$ 411	R\$ 402	R\$ 382	R\$ 506	R\$ 439	R\$ 396	R\$ 432	R\$ 316	R\$ 377	R\$ 477	R\$ 377	R\$ 461
Plano FAMÍLIA 1000 Min	R\$ 427	R\$ 462	R\$ 452	R\$ 430	R\$ 560	R\$ 499	R\$ 445	R\$ 491	R\$ 399	R\$ 453	R\$ 528	R\$ 421	R\$ 505
Plano FAMÍLIA 2000 Min	R\$ 799	R\$ 923	R\$ 902	R\$ 858	R\$1.105	R\$ 990	R\$ 889	R\$ 978	R\$ 743	R\$ 905	R\$1.043	R\$ 841	R\$1.007

## TARIFAS (Valores em R\$)

### Tarifas Locais Por Minuto

VC IR Valor Máximo Sem Tributos	VC IR Valor Promocional Sem Tributos	VC 1 Móvel-Móvel Valor Máximo Sem Tributos	VC 1 Móvel-Móvel Valor Promocional Sem Tributos	VC 1 Móvel-Fixo Valor Máximo Sem Tributos	VC 1 Móvel-Fixo Valor Promocional Sem Tributos
FAMÍLIA 200 – R\$ 0,80	FAMÍLIA 200 – R\$ 0,80	FAMÍLIA 200 – R\$ 0,80	FAMÍLIA 200 – R\$ 0,80	FAMÍLIA 200 – R\$ 0,80	FAMÍLIA 200 – R\$ 0,80
FAMÍLIA 300 – R\$ 0,70	FAMÍLIA 300 – R\$ 0,70	FAMÍLIA 300 – R\$ 0,70	FAMÍLIA 300 – R\$ 0,70	FAMÍLIA 300 – R\$ 0,70	FAMÍLIA 300 – R\$ 0,70
FAMÍLIA 500 – R\$ 0,60	FAMÍLIA 500 – R\$ 0,60	FAMÍLIA 500 – R\$ 0,60	FAMÍLIA 500 – R\$ 0,60	FAMÍLIA 500 – R\$ 0,60	FAMÍLIA 500 – R\$ 0,60
FAMÍLIA 750 – R\$ 0,58	FAMÍLIA 750 – R\$ 0,58	FAMÍLIA 750 – R\$ 0,58	FAMÍLIA 750 – R\$ 0,58	FAMÍLIA 750 – R\$ 0,58	FAMÍLIA 750 – R\$ 0,58
FAMÍLIA 1000 – R\$ 0,55	FAMÍLIA 1000 – R\$ 0,55	FAMÍLIA 1000 – R\$ 0,55	FAMÍLIA 1000 – R\$ 0,55	FAMÍLIA 1000 – R\$ 0,55	FAMÍLIA 1000 – R\$ 0,55
FAMÍLIA 2000 – R\$ 0,52	FAMÍLIA 2000 – R\$ 0,52	FAMÍLIA 2000 – R\$ 0,52	FAMÍLIA 2000 – R\$ 0,52	FAMÍLIA 2000 – R\$ 0,52	FAMÍLIA 2000 – R\$ 0,52

### Tarifas Locais

Acesso a Caixa postal Valor Máximo Sem Tributos (Por Minuto)	Acesso a Caixa postal Valor Promocional Sem Tributos (Por Minuto)	Adicional de chamada Valor Máximo Com Tributos (Por Chamada)	Adicional de chamada Valor Promocional Com Tributos (Por Chamada)	SMS avulso Valor Máximo Sem Tributos (Por SMS)	SMS avulso Valor Promocional Sem Tributos (Por SMS)
0,80	0,80	1,00	1,00	xxx	xxx

<sup>1</sup>Valores sem Tributos. Quaisquer chamadas recebidas a cobrar são tarifadas pelo valor vigente (sem promoção), não sendo aplicáveis valores promocionais.

<sup>2</sup> Os referidos planos possuem restrições por mau uso, podendo ocorrer o bloqueio do serviço caso haja a utilização indevida nos termos do presente documento.

<sup>40</sup> valor Máximo vigente sem tributos das chamadas VC 1 e VC em Roaming Nacional é de R\$ 1,00.

1.1 Este Plano não contempla envio de SMSs e acesso a internet. Uma vez contratados estes serviços serão aplicados os valores das tarifas avulsas por SMS e por MB de pacotes adicionais eventualmente disponíveis para estes Planos.

## 2. PERÍODO PROMOCIONAL

2.1 As condições promocionais do Plano **CLARO** dispostas no presente documento são válidas para contratações realizadas a partir de **16 de setembro de 2008**, permanecendo vigentes pelo período de 1 (um) mês, a contar da data de adesão do Cliente ao Plano, sendo prorrogáveis, automaticamente, por sucessivos e iguais períodos de 1 (um) mês, até que a referida oferta seja encerrada ou suspensa, mediante prévio aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos do Art. 52 da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

2.2 Os valores promocionais dispostos no presente documento poderão sofrer alteração a qualquer tempo, mediante prévio aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos do Art. 52 da Resolução nº 632/2014 da Anatel, respeitados os valores máximos vigentes (sem promoção).

## 3. DATA E REGRAS DE REAJUSTE

3.1 Os valores vigentes (sem promoção) poderão ser reajustados na periodicidade mínima de 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação do Plano à Anatel, ou seja, 16 de setembro de 2008.

## 4. VALORES DE AQUISIÇÃO, INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS

4.1 O **USUÁRIO** poderá ativar a linha móvel em equipamento aparelho celular próprio, desde que seja homologado pela Anatel ou adquirir este em lojas próprias ou parceiros autorizados pela Claro no momento da ativação da linha móvel.

4.2 Os valores dos aparelhos celulares deverão ser consultados no momento da aquisição e ativação da linha móvel, sendo que, na hipótese de concessão de qualquer desconto, o mesmo estará atrelado a permanência



mínima do **USUÁRIO** ao Plano de Serviço contratado, estando o mesmo sujeito a aplicação das penalidades previstas no caso de rescisão antecipada do contrato.

4.3 Promocionalmente, a **CLARO** não cobra valores para a ativação (habilitação) da linha móvel no Plano **CLARO**.

4.4 O **USUÁRIO** está ciente e concorda que em caso de defeito no equipamento adquirido deverá procurar a Assistência Técnica do Fabricante, cujos dados de contato constam do Manual do Produto, sendo que quaisquer valores de manutenção fora da garantia serão cobrados diretamente por este.

4.4.1 A garantia legal é de 90 (noventa) dias a contar da data de retirada do equipamento da Loja, sendo que para o exercício desta o **USUÁRIO** deverá se dirigir a uma Assistência Técnica do Fabricante. O uso da garantia possui restrições, as quais encontram-se dispostas no termo de garantia do produto e na legislação em vigor.

4.4.2 Qualquer extensão contratual desta garantia é de responsabilidade exclusiva do respectivo Fabricante.

## 5. RESTRIÇÕES À UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 As opções dos Planos **FAMÍLIA** são fixas de acordo com a Quantidade de Minutos para ligações locais para Operadoras Móveis ou Fixas, originadas na área de registro do cliente.

### FRANQUIA PROMOCIONAL DE LIGAÇÕES LOCAIS PARA OPERADORAS MÓVEIS E FIXAS

5.2 No Plano objeto do presente Termo, o cliente terá a opção por uma quantidade de minutos pré-definida para uso do serviço de ligações de voz locais para outras Operadoras Móveis e Fixas, incluindo ligações intra-rede e intra-grupo, desde que originadas na área de registro do **USUÁRIO**, conforme opções disponíveis.

5.2.1 A franquia não contempla: (i) Chamadas Longa Distância Regional; (ii) Chamadas Longa Distância Nacional e Internacional (VC2/VC3); (iii) Chamadas originadas para serviços com repasse financeiro, tais como chat amizade, entre outros; (iv) Chamadas recebidas em roaming nacional (fora da área de registro). (v) Chamadas realizadas e recebidas fora da rede Claro ou em roaming internacional; (vi) Chamadas realizadas e recebidas a cobrar; (vii) Chamadas originadas para serviços especiais, tais como: Secretária Claro, entre outros; (viii) Envio de Claro Foto MMS ou Torpedos; (ix) Acesso a dados (uso de internet).

5.2.2 Se o cliente **não** possuir outra franquia contratada ou pacote que contemple tais serviços, a utilização dos mesmos será tarifada, conforme tarifas vigentes (sem promoção) do Plano contratado.

5.3 Qualquer outro serviço não contemplado na franquia do Plano será cobrado como excedente, no valor das tarifas em vigor para este, de forma avulsa.

5.4 A franquia de minutos é válida apenas para o ciclo de faturamento correspondente a esta, sendo zerado quando do início do ciclo de faturamento seguinte.

5.5 Qualquer liberalidade da Operadora em conceder a prorrogação do prazo de uso da franquia para ciclos de faturamento seguintes não será considerada novação ou repactuação, podendo ser encerrada a prática a qualquer momento.

### PACOTES ADICIONAIS

5.6 Eventuais pacotes adicionais disponíveis para o Plano, quando contratados serão cobrados adicionalmente na fatura de serviços.

5.6.1 As regras e restrições dos pacotes adicionais compatíveis constam de documentos próprios relativos aos pacotes.



5.6.2 Pacotes Adicionais quando disponíveis não são recorrentes, sendo válidos apenas para o ciclo de faturamento em que houve a contratação do mesmo, salvo se de outra forma previsto no Regulamento específico do Pacote.

## **INCLUSÃO DE DEPENDENTES**

5.7 Os **USUÁRIOS** dos Planos previstos no presente documento terão a opção de inclusão de Dependentes para compartilhamento da franquia contratada, no limite quantitativo descrito no item 1 acima, de acordo com a opção de franquia realizada.

5.8 Além do compartilhamento da franquia, cada dependente inserido no Plano será contemplado com um pacote de 10 (dez) minutos para chamadas entre os integrantes do Plano.

5.9 Uma vez ultrapassadas as franquias contratadas, o uso do serviço pelos dependentes também gera cobrança de excedente, conforme tarifas vigentes.

## **6. LIMITES DE FRANQUIA E CONDIÇÕES APLICÁVEIS APÓS A SUA UTILIZAÇÃO;**

6.1 Uma vez ultrapassadas as franquias contratadas, o valor do serviço será cobrado de forma avulsa por minuto nos valores vigentes sem promoção. O mesmo poderá ocorrer na hipótese de descumprimento das ofertas contidas no presente.

6.2 Eventual liberalidade em efetuar a cobrança em valores menores que os vigentes ou em valores promocionais não constitui novação ou direito ao cliente, podendo a **CLARO** retomar os valores originais contratados ou a cobrança de excedente em qualquer hipótese.

6.3 As franquias contratadas são válidas apenas no ciclo de faturamento correspondente a sua concessão e não são cumulativas para o ciclo de faturamento seguinte, ou seja, uma vez não consumidas, serão zeradas para o início do novo ciclo de faturamento.

6.3.1 Qualquer liberalidade da Operadora em prorrogar a utilização da franquia contratada para o ciclo de faturamento seguinte não constitui novação ou repactuação, podendo a **CLARO** interromper a referida prática a qualquer momento sem prévio aviso.

## **7. VELOCIDADES MÍNIMA E MÉDIA DE CONEXÃO**

7.1 Não se aplica.

## **8. VIABILIDADE DE IMEDIATA INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

8.1 A Linha Móvel Pós Paga é ativada/habilitada no momento da contratação e sua efetiva utilização estará disponível em até 24 (vinte e quatro) horas após esta.

## **9. PRAZO DE PERMANÊNCIA, PERÍODO E VALOR DA MULTA POR RESCISÃO ANTECIPADA**

9.1 Os Planos **CLARO** possuem permanência mínima de 12 (doze) meses e o valor da multa por rescisão antecipada será especificado no formulário de Adesão, sendo correspondente ao valor do benefício recebido pelo **USUÁRIO** proporcional ao tempo restante e não cumprido do contrato.

## **10. ELEGIBILIDADE**

10.1 Os Planos objeto do presente Termo estão disponíveis para contratação por Clientes Pessoa Física, novos ou da base, maiores de idade nos termos da legislação civil em vigor, em todo o território nacional.

10.2 Os clientes novos e/ou da base estarão sujeitos à análise de crédito, conforme critérios e regras da Operadora para ativação nos Planos objeto do presente Termo.



2.2.1 A não aprovação na análise de crédito para os Planos objeto do presente Termo geram ao cliente novo a opção para contratação de Planos Pré-Pagos, ou realização de nova análise de crédito para Planos Controle, que serão informados ao cliente no momento da solicitação de ativação.

2.2.2 A não aprovação na análise de crédito para os Planos objeto do presente Termo geram aos clientes da base a opção de permanência no Plano atual em que estiverem habilitados.

10.3 Os clientes da base estarão sujeitos ainda à multa de permanência mínima se estiverem no curso de contrato anterior com esta disposição, na hipótese de realização de downgrade de Plano, à critério exclusivo da **CLARO**.

## 11. FORMAS DE CONTRATAÇÃO

11.1 A contratação dos Planos Pós Pago estarão disponíveis nas Lojas Próprias e Agentes Autorizados **CLARO**, Televendas ou ainda qualquer outro canal de vendas à critério da **CLARO**, sendo necessária a assinatura do contrato correspondente com as opções do cliente ou aceite verbal em gravação telefônica correspondente.

## 12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 A Franquia do Plano e dos Pacotes Adicionais somente poderão ser utilizados na Rede da Claro (O cliente deverá consultar o visor do seu aparelho para saber qual rede está sendo utilizada). A utilização de serviços em roaming gera a cobrança de excedentes.

12.2 A Claro se reserva ao direito de encerrar a comercialização do referido Plano, com as características promocionais aqui descritas e/ou Pacote a qualquer tempo, hipótese em que a tarifação voltará a ser a apresentada a Anatel e sem promoção, no valor disposto para o Plano de Serviço do Cliente ou de sua opção posteriormente.

12.3 Identificada a prática de qualquer fraude ou desvio na utilização do serviço objeto do presente documento a Claro se reserva o direito de excluir o cliente da oferta, voltando o cliente a ser tarifado pelo valor unitário de cada serviço, sem eventuais promoções aplicáveis ao Plano Contratado.

12.3.1 Considera-se desvio na utilização dos serviços promocionais de ligações locais intrarede e envio de torpedos nacionais contidos neste Plano o uso comercial, religioso, político e qualquer uso não individual da oferta, que não seja para promover comunicação particular entre pessoas.

12.3.2. Também poderá ser considerado uso fraudulento e/ou irregular o uso acima de 10.000 (vinte mil) minutos mensais em ligações locais intrarede, 1.000 minutos mensais em ligações DDD e/ou o envio acima de 10.000 (mil) torpedos mensais ou 1.000 torpedos diários.

12.4 A adesão a este serviço implica na aceitação total das condições e normas descritas neste Termo, das políticas e procedimentos da **CLARO**, assim como das disposições constantes no Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal da **CLARO** e seus anexos.

12.5 O presente documento poderá ter suas condições e/ou mecânica alterada, a qualquer tempo, com prévio aviso nos termos da regulamentação da Anatel e a exclusivo critério da Claro, e estas alterações alcançarão adesões passadas desde que estejam nesta Oferta.

12.6 As condições promocionais do presente documento não são cumulativas com outras Ofertas que gerem o mesmo tipo de benefício ou desconto, salvo se expressamente previsto que possa ocorrer a incidência de ambos os benefícios e aplicação cumulativa de descontos, o que ficará à critério da **CLARO**.

12.7 O presente documento é parte integrante do Contrato do Cliente e as condições aqui dispostas poderão ser adicionadas de divulgações comerciais e informações constantes do Site, declarando o cliente que possui conhecimento de todas as informações adicionais.



12.8 O presente documento obriga a parte e seus herdeiros e sucessores, restando eleito o foro da Capital do Estado em que residir o cliente como o único competente para dirimir qualquer questão oriunda deste Regulamento, com exclusão a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

12.9 Na hipótese do assinante não utilizar adequadamente o serviço de telecomunicações ora contratado, conforme preceitos contidos na regulamentação pertinente, tais como, mas não se limitando, ao uso de PABX/Modem interligado à rede do Serviço Móvel Pessoal da CLARO ou ao desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária autorização expedida pela Anatel, autoriza a CLARO, de forma imediata e independente de notificação ao assinante, a tomar as seguintes providências: (i) Apresentar denúncia à Anatel, para as providências cabíveis; (ii) Tomar sem efeito os descontos, promoções e vantagens concedidos; (iii) Rescindir o Contrato / Promoção imediatamente, devendo o ASSINANTE, nessa hipótese, efetuar os pagamentos devidos pela utilização do serviço, inclusive, eventual multa.