



## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO “PLANO CLARO LIGHT”

O presente Termo tem a finalidade de registrar as características e a oferta dos novos Planos Pós Pago da **CLARO** e regular as relações entre a **CLARO S.A.**, empresa autorizatória 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 o Plano Claro Light, doravante denominado simplesmente **USUÁRIO**.

O presente Termo é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços da **CLARO** e o **USUÁRIO** está ciente e concorda que ao prosseguir com a contratação do Plano Claro Light descrito no presente Termo 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.

### SUMÁRIO

Item	Regras Básicas
<b>Valores aplicáveis</b>	<b>De acordo com o item 4.1 abaixo.</b>
<b>Periodicidade de validade do Plano e cobrança</b>	<b>30 dias, acompanhando o ciclo de faturamento estabelecido</b>
<b>Reajuste dos Valores Homologados na Anatel</b>	<b>Periodicidade mínima de 12 (doze) meses contados da homologação do Plano na Anatel</b>
<b>Validade do Preço Promocional, quando aplicável</b>	<b>Por tempo indeterminado, podendo ser alterado a qualquer tempo, mediante comunicado prévio nos termos da regulamentação da Anatel.</b>
<b>Valores dos Equipamentos, Instalação, Ativação e Utilização dos Serviços</b>	<b>Os valores dos equipamentos deverão ser consultados no momento da aquisição no Canal de Venda escolhido. A ativação é realizada quando da aquisição do Chip Pós Pago em qualquer dos canais de venda.</b>
<b>Restrições</b>	<b>Descritas no item 4. e seguintes abaixo</b>
<b>Limites de Franquia</b>	<b>As franquias contratadas são as relacionadas no item 4.2 abaixo</b>
<b>Velocidades de Conexão</b>	<b>Conforme item 4.5 abaixo</b>
<b>Prazo de Permanência Mínima</b>	<b>O Prazo de Permanência Mínima padrão é de 12 (doze) meses. Os valores máximos da multa são especificados no formulário de contratação.</b>

### 1. OBJETO

1.1 O presente Termo estabelece as características, ofertas promocionais, opções e formas de contratação, bem como outras informações relacionadas ao Plano Claro Light, bem como os direitos dos **USUÁRIOS** e restrições aplicáveis aos referidos Planos.

1.1.1 O Plano **CLARO** Light é um Plano Pós-Pago Alternativo de Serviço, comercializado pela **CLARO** e devidamente apresentado à **ANATEL**.

1.1.2 O Plano **CLARO** Light é um Plano Pós Pago sem Franquia de serviços, com a cobrança realizada de acordo com a utilização dos serviços e facilidades adicionais



à critérios do cliente, mediante o pagamento de uma mensalidade mais o valor unitário por minuto/evento dos serviços efetivamente utilizados.

1.1.3 Promocionalmente, a **CLARO** poderá conceder alguns pacotes de serviços inclusos no Plano, os quais, após o término de suas franquias, terão os serviços cobrados como excedente, exceto no caso de eventual franquia de internet, hipótese em que o serviço é automaticamente bloqueado ("Bloqueio de Utilização"), até a aquisição de pacotes adicionais ou início do próximo ciclo de faturamento para a inserção de eventual pacote promocional.

1.1.4 Eventual pacote de serviços concedido promocionalmente terá validade somente no ciclo de faturamento correspondente. Qualquer extensão da utilização por período superior (*rollover*) é concedida em caráter promocional e não constituirá novação ou direito ao **USUÁRIO**.

1.2 O Planos Claro Light possuem vigência indeterminada e passa a integrar o portfólio comercial da **CLARO** a partir do dia 15 de abril de 2015, podendo a **CLARO**, a qualquer momento, suspender sua comercialização, ou substituí-los por novos Planos, respeitadas as regras e prazos estipulados pela Anatel.

## 2. ELEGIBILIDADE

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

2.1.1 O lançamento comercial ocorrerá de forma gradativa nos Estados, limitando a oferta territorialmente.

2.2 Os clientes novos e/ou da base estarão sujeitos à análise de crédito, conforme critérios e regras da Operadora para ativação no Plano 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 de menor valor, 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.

2.3 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**.

## 3. FORMAS DE CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO

3.1 A contratação dos Planos Controle 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 ou aceite verbal em gravação telefônica correspondente.



#### 4. CARACTERÍSTICAS E VALORES

4.1 O Plano Claro Light disponível no portfólio da **CLARO** e a correspondência de valores em relação a utilização dos serviços são:

Plano Homologado na Anatel nº	Valor da Mensalidade Homologado na Anatel*	Valor da Mensalidade Promocional*	Tarifa Homologada na Anatel para Ligações Locais para Móvel e Fixo por Minuto (inclusive intra rede)***
61	R\$ 100,00	R\$39,00	R\$ 1,60

\*Os valores homologados na Anatel são de referência para o DDD11 (SP), sem tributos. Os demais valores previstos no presente Termo são promocionais e poderão ser alterados ou reajustados a qualquer tempo respeitados os limites do valor homologado junto à Anatel.

\*\*Além do valor da mensalidade, o cliente poderá ser cobrado do valor de habilitação da linha no valor de R\$ 100,00, conforme homologados na Anatel. Promocionalmente a CLARO poderá aplicar a isenção ou redução do valor de habilitação, sem que isso constitua qualquer direito ou novação contratual.

\*\*\*Para ligações DDD, será cobrado o valor vigente, de acordo com a Prestadora selecionada pelo Cliente.

4.2 Promocionalmente e por tempo a ser definido pela Claro, o Plano Light terá os seguintes serviços (pacotes de serviços) inclusos:

Serviços	CARACTERÍSTICAS E BENEFÍCIOS PROMOCIONAIS DO PLANO CLARO LIGHT (nº 064) <sup>1</sup>
Ligações locais para outro Claro, Claro Fixo e Net Fone	Ilimitado
Ligações Locais para outro Fixo/Celular	Cobrança avulsa por minuto – Valor promocional de R\$ 1,60 o minuto
Ligações DDD <sup>2</sup>	Cobrança avulsa por minuto, conforme Prestadora escolhida pelo Usuário
Torpedo para Claro Móvel	Ilimitado <sup>1</sup>
Torpedos para qualquer outra Operadora Nacional	Cobrança avulsa por torpedo – Valor promocional de R\$ 0,39 por torpedo
Internet CLARO no Celular (3GMAX ou 4GMAX) <sup>5</sup>	50MB
Dependente <sup>3</sup>	Não

4.3 Promocionalmente, o Plano Claro Light terá incluso o serviço de ligações ilimitadas locais de Claro Móvel para Claro Móvel, e também promocionalmente para Claro Fixo ou Net Fone, podendo ser alterado a qualquer momento à critério da **CLARO**.

4.3.1 As referidas ligações deverão ser originadas na área de registro do cliente.

4.3.2 O serviço já incluso no Plano de opção do cliente não contempla: (i) Chamadas Locais para telefones celulares ou fixos de outra operadora, salvo Embratel ou NET, nas opções listadas; (ii) Chamadas Longa Distância Regional, Nacional e Internacional (VC2/VC3) para qualquer operadora móvel ou fixa, incluindo a CLARO, independente do CSP utilizado; (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), salvo eventual franquia promocional.

4.3.3 Se o cliente não possuir outro serviço contratado ou pacote que contemple tais serviços constantes da relação do item 4.3.2, a utilização dos mesmos será tarifada à parte, conforme tarifas vigentes do Plano contratado ou conforme promoção correspondente para o tipo de chamada realizada;

4.3.4 As tarifações na modalidade ilimitado para voz são promocionais, podendo, a qualquer momento, retornarem a tarifação padrão por minuto ou por torpedo enviado nos valores homologados junto a Anatel.

4.4 Promocionalmente será concedido um pacote de 100 MB para navegação na internet. Findo este, o cliente terá o serviço bloqueado e a opção de aquisição de pacotes adicionais nas opções dispostas no presente documento.

4.5. A velocidade de navegação a que o cliente poderá ter acesso dependerá da tecnologia disponível na localidade, ou seja, 4G, 3G ou 2G e respectiva cobertura, bem como do aparelho utilizado pelo Cliente para o respectivo acesso. As tecnologias que a Claro dispõe, respeitada a localidade com a respectiva cobertura, e características de acesso de cada uma são:

<b>Tecnologia</b>	<b>Velocidade Máxima de Download/Upload</b>	<b>Velocidade Média de Download</b>	<b>Velocidade Mínima</b>
<b>4GMax</b>	Até 5Mbps/512 Kbps	2Mbps	128 Kbps
<b>3GMax</b>	Até 1Mbps/128 Kbps	650 Kbps	128 Kbps
<b>2G</b>	Até 60 Kbps/ 16 Kbps	12 Kbps	8 Kbps

*<sup>1</sup>Após o consumo da franquia de internet adquirida no Plano o serviço é bloqueado e o cliente poderá adquirir pacotes para a continuidade da navegação ou deverá aguardar o término do ciclo de faturamento para que a franquia promocional seja creditada novamente para uso, se a oferta ainda estiver disponível. Fica ressalvado que as características do plano podem sofrer alterações dentro dos prazos previstos na regulamentação em vigor.*

4.5.1 A navegação em uma ou outra tecnologia dependem da disponibilidade da rede no momento do acesso, aparelho do Cliente compatível com a tecnologia que pretende utilizar e cobertura disponível na localidade, estando disponível para o cliente sempre a melhor opção de tecnologia da localidade respeitadas estas condições de acesso.

4.5.2 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 já mencionados acima.

4.6 A franquia de internet promocional não é cumulativa para o ciclo de faturamento subsequente, portanto, se não for integralmente utilizada não haverá possibilidade de



utilização posteriormente, sendo perdida definitivamente quando do encerramento do ciclo de faturamento correspondente.

4.7 A velocidade expressa na planilha acima é máxima, podendo oscilar de acordo com as condições climáticas, construções urbanas, distanciamento da Estação Rádio Base (ERB), quantidade de usuário conectados, dentro outros fatores externos.

4.8 Para os Pacotes de Acesso à Internet, a Claro garantirá o mínimo de 40% da velocidade nominal disponível a partir de 01/11/2014, de acordo com a tecnologia da área de cobertura, sendo (i) GSM GPRS: até 60 kbps, (ii) GSM EDGE: até 120 kbps, (iii) 3G HSDPA: até 1 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 128 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload) e (iv) 4G LTE: até 5 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 512 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload).

4.9 As ligações de voz não contempladas nos pacotes inclusos promocionalmente no plano, e estas caso a oferta promocional se encerre, serão cobradas por minuto no valor promocional indicado na tabela acima, de acordo com as tarifas vigentes, respeitado o limite homologado na Anatel.

4.10 O Plano Claro Light inclui torpedos para outro Claro Móvel ilimitados em caráter promocional, podendo ser alterado a qualquer momento a critério da **CLARO**. Torpedos para qualquer outra Operadora Móvel Nacional são tarifados individualmente, por torpedo enviado no valor promocional por torpedo indicado na tabela acima.

4.11 Os Torpedos inclusos promocionalmente no Plano somente poderão ser utilizados na Rede da Claro (O cliente deverá consultar o visor do seu aparelho para saber qual rede está sendo utilizada no momento do envio do Torpedo) e apenas para envio de um celular Claro para celulares Claro do Brasil.

4.12 Não estão contemplados no pacote de torpedos inclusos promocionalmente no Plano, os Torpedos: enviados: (i) em roaming internacional, (ii) para outras Operadoras Nacionais e qualquer Operadora Internacional, números especiais, e-mails, a cobrar e serviços promocionais e/ou concursos.; (iii) pelo serviço Claro Torpedo Web; (iv) para uso comercial ou publicitário, ou seja, para o envio de mensagens de divulgação comercial, qualquer que seja, nem para envio de mensagens informativas, publicitárias, etc..., sendo aplicável apenas as mensagens de cunho pessoal promovendo comunicação entre pessoas. Se tal prática for constatada, a promoção será automaticamente excluída, sem prévio aviso ao cliente, ficando este impossibilitado de recontratar a promoção ou qualquer outro pacote de Torpedos pelo período de 180 dias corridos.

4.12.1 O uso inadequado do serviço de envio de torpedos ilimitado, configurado pelo uso comercial do mesmo resultará na perda definitiva do serviço tal qual contemplado neste Plano ou exclusão de eventual promoção em vigor, sem prévio aviso ao cliente, voltando o cliente a ser tarifado de forma unitária conforme valores de excedente.

4.12.2 A prática de spam ou o uso indevido do serviço, utilização comercial, religiosa, política ou qualquer outra que não seja o envio pessoa e individual de mensagens, nos termos do presente regulamento poderá ensejar no cancelamento da tarifação única mensal, retomando o **CLIENTE** a tarifação unitária por torpedo, ou ainda, poderá ensejar na suspensão da possibilidade de uso do serviço de forma temporária ou permanente, na linha em que for identificada a prática fraudulenta e em desacordo com os termos do presente documento. Também é considerado mau uso/uso indevido as seguintes ocorrências, sem se limitar a:



- (i) A utilização do Chip em equipamentos do tipo GSM Box, Black Box, Sim Box, Chipeira, Sim Farm, dentre outros com a mesma função;
- (ii) Uso estático do aparelho celular (falta de mobilidade) em 50% (cinquenta por cento) dos eventos registrados dentro de 01 (um) mês de utilização;
- (iii) Se o Cliente tiver tráfego de SMS recebido inferior a 25% (vinte e cinco por cento) do volume de tráfego gerado de SMS em 01 (um) mês de utilização; e
- (iv) Se houver o envio de SMS para mais de 20 (vinte) destinatários diferentes por dia de uso.

4.13 Torpedos não contemplados no serviço ora previsto ou decorrentes de outros pacotes de torpedos eventualmente contratados são tarifados à parte, conforme valores praticados pela Operadora.

4.14 Uma vez encerrado o benefício promocional de envio de torpedos ilimitados para outro Claro Móvel Nacional, a cobrança volta a ser realizada por torpedo enviado conforme valores divulgados pela Operadora.

## 5. PACOTES ADICIONAIS

5.1 Para os **USUÁRIOS CLARO LIGHT** que após o uso da franquia de dados inclusa promocionalmente no plano, tiverem interesse em contratar pacotes adicionais para manter navegação na internet, estarão disponíveis os seguintes pacotes:

VALIDADE	FRANQUIA	VALOR HOMOLOGADO NA ANATEL	VALOR PROMOCIONAL
Ciclo de faturamento	300 MB	R\$ 48,00	R\$ 11,90
Ciclo de faturamento	500 MB	R\$ 100,00	R\$ 18,90
Ciclo de faturamento	1 GB	R\$ 160,00	R\$ 29,90
Ciclo de faturamento	2 GB	R\$ 180,00	R\$ 49,90

*\*A velocidade de navegação será de acordo com a disponibilidade da rede na localidade, cobertura e aparelho do cliente compatível, nos termos dispostos acima.*

9.1.1 As regras de utilização dos pacotes são as mesmas do serviço de internet contratado.

9.1.2 Ao atingir 100% de uso do pacote de internet contratado, o cliente receberá na tela do seu dispositivo uma mensagem informativa com a opção para contratar um pacote adicional através da resposta do próprio SMS com a palavra ADICIONAL ou ligando para \*1052#. Ao finalizar a contratação, o cliente recebe um protocolo da compra do pacote adicional.

9.1.3 A franquia do pacote adicional de internet não é recorrente e nem cumulativa para o ciclo de faturamento subsequente, portanto, se não for integralmente utilizada não haverá possibilidade de utilização posteriormente, sendo perdida definitivamente quando do encerramento do ciclo de faturamento correspondente.

9.2 Os valores dos pacotes adicionais serão informados nos diversos canais de atendimento ao consumidor e ainda através do Site, sendo que valores promocionais ora divulgados no presente Termo poderão ser alterados a qualquer tempo, voltando a tarifação originária.

## 10. DISPOSIÇÕES GERAIS



10.1 Os serviços do Plano e dos Pacotes somente poderão ser utilizados tal qual disposto se utilizada a Rede da Claro (O cliente deverá consultar o visor do seu aparelho para saber qual rede está sendo utilizada).

10.2 A Claro se reserva ao direito de encerrar a comercialização do referido Plano e/ou Pacotes previstos neste Termo a qualquer tempo, hipótese em que a tarifação passará a ser a homologada pela Anatel, no valor disposto para o Plano de Serviço para o qual o cliente for migrado, conforme sua opção ou no Plano Básico.

10.3 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, sem prévio aviso, voltando o cliente a ser tarifado pelo valor unitário de cada serviço, sem eventuais promoções aplicáveis ao Plano Contratado.

10.4 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.

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

10.6 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.

10.7 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.

10.8 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.

Válido a partir de 06/04/2015