

SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO “PLANOS CLARO CONTROLE MAIS e CLARO CONTROLE PLUS”

O presente documento é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços da CLARO e tem a finalidade de registrar as características e Promoções vigentes dos “PLANOS CLARO CONTROLE MAIS E CLARO CONTROLE PLUS” da CLARO, em atendimento ao Art. 50 da Resolução nº 632/2014 da Anatel, 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 Henri Dunant, 780, doravante denominada somente CLARO e o USUÁRIO que adquirir um destes Planos e aderir a uma das Ofertas vigentes, doravante denominado simplesmente USUÁRIO, o qual está ciente e concorda que ao prosseguir com a contratação 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. PLANOS CONTROLE E VALORES VIGENTES APLICÁVEIS (SEM PROMOÇÃO)

1.1 Os Planos CLARO CONTROLE MAIS E CLARO CONTROLE PLUS¹ são Planos Pós-Pago Alternativos de Serviço, comercializados pela CLARO e devidamente apresentados à ANATEL, com uma franquia de serviços de telecomunicações, podendo incluir uma quantidade pré-determinada de GB de dados para acesso a internet, SMS e ligações de voz, nas condições dispostas no presente documento.

As opções disponíveis para contratação são: Item do Plano Valores Vigentes (Anatel)² Controle Mais Controle Plus 1GB Controle Plus 2GB Controle Plus 3GB Controle Plus 4GB Controle Plus 5GB Controle Plus 6GB Nº do Plano na Anatel 156 159 159 158 158 158 159 Habilitação R\$ 45,00 R\$ 100,00 R\$100,00 R\$100,00 R\$100,00 R\$100,00 R\$100,00 Assinatura Mensal R\$ 45,00 R\$ 100,00 R\$100,00 R\$100,00 R\$100,00 R\$100,00 Mensalidade/Franquia R\$ 180,00 R\$ 303,00 R\$405,00 R\$508,00 R\$610,00 R\$712,00 R\$815,00

1.2 Os planos CLARO CONTROLE MAIS E CLARO CONTROLE PLUS possuem os seguintes serviços inclusos na franquia: 1 Os Planos Claro Controle Play 3GB, 4GB e 5GB (Plano nº 158) passam a ter o nome comercial Claro Controle Plus 3GB, 4GB e 5GB, mantendo suas características originais. 2 Valores Vigentes sem tributos, conforme apresentado à Anatel. SAC 1052 Página 2 de 15 Franquia Controle Mais Controle Plus 1GB Controle Plus 2GB Controle Plus 3GB Controle Plus 4GB Controle Plus 5GB Controle Plus 6GB Internet Não tem franquia 1GB 2GB 3GB 4GB 5GB 6GB Ligações Locais e Longa Distância Nacional com uso do CSP 21 para Claro Brasil³ Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ligações Locais e Longa Distância Nacional com uso do CSP 21 p/ Operadoras Fixas e Móveis no Brasil Ilimitado Local⁴ Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ilimitado SMS para Operadoras Nacionais Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ilimitado Ilimitado

1.2.1 As franquias do Plano são válidas apenas para uso na rede CLARO BRASIL e possuem validade apenas durante o ciclo de faturamento, sendo que qualquer extensão da utilização desta por período superior (rollover) é concedida em caráter promocional e não constituirá novação ou direito ao USUÁRIO.

1.2.2 Para o uso de excedente à franquia de voz, ligações Longa Distância Nacional sem o uso do CSP 21 da CLARO, outros serviços não inclusos na franquia ou serviços de valor adicionado o USUÁRIO deverá inserir créditos pré-pagos, cuja validade acompanhará o valor da recarga efetivada.

1.2.2.1 A CLARO poderá disponibilizar pacotes de voz para ligações não inclusas nas franquias do Plano para contratação pelo USUÁRIO. Estes pacotes estarão disponíveis apenas para a contratação do Controle Tradicional e serão cobrados como excedentes na fatura. Caso excepcionalmente, estes pacotes sejam disponibilizados para a versão promocional do Plano (Controle Fácil) o valor deste será descontado de eventuais créditos pré-pagos inseridos pelo USUÁRIO.

1.2.3 Ligações Longa Distância Nacional das franquias e pacotes disponíveis devem ser feitas exclusivamente com o uso do CSP 21 da CLARO, caso contrário serão cobradas como

excedente pelos valores aplicados pela Prestadora utilizada e descontados de eventual saldo de créditos pré-pago existente. Sem saldo pré-pago não será possível fazer ligações com CSP diverso do CSP 21. 1.2.4 As franquias de voz e SMS ilimitado não são válidas para uso comercial, publicitário, político ou religioso, o uso excessivo que descaracterize o uso individual ou com uso de equipamentos eletrônicos de disparo de mensagens/ligações de voz. O uso destas franquias deve ser exclusivamente pessoal para comunicação entre particulares, sob pena de serem considerados 3 Ligações para Claro Brasil incluem ligações para Claro Móvel, Claro Fixo, Claro Fone e Net Fone. 4 O Plano Controle Mais não possui franquias para ligações Longa Distância Nacional, sendo tarifado a parte mediante a inserção de créditos pré-pagos SAC 1052 Página 3 de 15 como mau uso ou fraude, podendo gerar a suspensão/cancelamento temporário ou definitivo dos serviços ou tarifação unitária (por minuto/por SMS), à critério exclusivo da CLARO. 1.2.5 As franquias de voz do Plano e/ou pacotes disponíveis não são válidas 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 roaming⁵); (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. 1.2.6 Os SMSs da franquias não são válidos para envio: (i) em roaming internacional, (ii) para operadoras internacionais, números especiais, e-mails, a cobrar e serviços promocionais e/ou concursos; (iii) pelo serviço Claro SMS Web; (iv) para uso político, religioso, comercial, publicitário, não individual ou com o uso de equipamentos eletrônicos de disparo de mensagens, sendo estes SMSs cobrados como excedente de forma unitária. 1.3 Os valores vigentes sem promoção e pacotes adicionais disponíveis no caso de inserção de créditos pré-pagos para uso dos serviços de voz, internet e SMSs após consumo da franquias, ou em caso de não haver franquias para o item de serviço são: Serviço Valor Vigente⁶ Acesso a Caixa Postal R\$2,00 por minuto Adicional de Chamada R\$ 2,00 por evento Torpedos para qualquer Operadora Nacional R\$ 0,10 por torpedo VC-IR (Móvel-Móvel Intra Rede Local)⁷ R\$ 2,00 por minuto VC-1 (Móvel – Móvel Local) R\$ 2,00 por minuto VC-1 (Móvel –Fixo Local)⁸ R\$ 2,00 por minuto VC (Móvel-Móvel), VC-1R (Móvel-Fixo) e VC-R (Móvel-Móvel) em roaming⁹ R\$ 2,00 por minuto VC-VST-R (2ª Chamada em Roaming) R\$ 2,00 por minuto Pacote Mensal de Internet com 100MB R\$ 10,00 o pacote Pacote Mensal de Internet com 300MB R\$ 30,00 o pacote Pacote Mensal de Internet com 500MB R\$ 60,00 o pacote Pacote Mensal de Internet com 1GB R\$ 105,00 o pacote 1.4 Após o consumo integral da franquias de internet do Plano, o USUÁRIO que tiver saldo em créditos pré-pagos ativos, válidos e decorrentes de recarga e continuar a navegar na internet, será cobrado, uma única 5 Ligações em roaming fora ou dentro da rede Claro Brasil podem gerar cobrança de adicional de deslocamento. 6 Valores sem Tributos 7 VC-IR Ligações Locais originadas na área de registro do USUÁRIO para outro Claro Móvel, Claro Fixo e Net Fone. 8 As tarifas promocionais para fixo de outras Operadoras são válidas para as prestadoras do STFC: VIVO, OI, GVT, TIM, CTBC, GVT, TPA e Sercomtel, bem como para as Operadoras denominadas “Espelinho”. Consulte a Operadora destinatária da ligação através do Site da ABR – <http://consultanumero.abrtelecom.com.br/consultanumero/consulta/consultaSituacaoAtual>. 9 As chamadas locais VC1 realizadas em roaming através das redes de outras Operadoras na área de registro CN⁴⁹ promocionalmente serão cobradas na forma das chamadas locais VC1 realizadas dentro da rede Claro. SAC 1052 Página 4 de 15 vez, no valor de R\$ 1,39, e receberá excepcionalmente um pacote promocional de 100MB com validade até as 23:59:59h do dia da contratação. Após o encerramento deste pacote, o serviço é bloqueado até que o USUÁRIO

adquirir um dos pacotes mensais de internet disponíveis, de acordo com a franquia do Plano contratado. 1.4.1 O pacote mensal de internet com 100 MB está disponível apenas para a contratação pelos USUÁRIOS ativos nos Planos Claro Controle Mais + com minutos ilimitados locais. 1.4.2 O pacote mensal de internet com 300 MB, 500 MB e/ou 1 GB está disponível para a contratação em qualquer das opções de franquia do Claro Controle Plus. 1.4.3 Os Pacotes Mensais de Internet disponíveis para cada franquia do Plano são válidos até o final do ciclo de faturamento em que for inserido e cobrados como excedente ao valor da Franquia, no caso do Controle Tradicional (com Fatura) ou mediante recarga no caso do Controle Cartão (Promocional). 1.4.4 O Pacote Diário de Internet disponibilizado excepcionalmente logo após o encerramento da franquia de internet do Plano não está disponível para novas aquisições, mas tão somente em caráter excepcional, uma única vez quando do encerramento da franquia do USUÁRIO. 1.4.6 Os Pacotes Mensais de Internet não são recorrentes e são limitados a 02 (dois)10 por ciclo de faturamento no caso do Controle com fatura (Tradicional). Se por qualquer motivo, a CLARO autorizar a ativação de mais de 02 (dois) pacotes 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 limita acima mencionado. 2. PROMOÇÕES VIGENTES E VALORES 2.1 O USUÁRIO que ativar uma das ofertas vigentes pagará pela habilitação os valores abaixo, na primeira fatura emitida, em substituição ao valor da mensalidade/franquia. Item do Plano Valores Promocionais Controle Mais Controle Plus 1GB Controle Plus 2GB Controle Plus 3GB Controle Plus 4GB ControlePlus 5GB Controle Plus 6GB Habilitação R\$ 24,89 R\$ 49,89 R\$ 59,89 R\$ 54,89 R\$ 64,89 R\$ 84,89 R\$ 104,89 2.2 Promocionalmente, a CLARO não efetuará a cobrança da Assinatura Mensal dos USUÁRIOS que aderirem a uma das promoções vigentes, sendo cobrado mensalmente tão somente o valor da franquia promocional disposta abaixo e eventuais excedentes e compras de pacotes adicionais e outros serviços, quando houver. 10 A CLARO poderá ampliar esta limitação, a qualquer tempo, ficando o USUÁRIO responsável pelas contratações formalizadas através dos canais de atendimento e aplicativos de contratação disponibilizados, qualquer que seja a quantidade de pacotes adquiridos. SAC 1052 Página 5 de 15 2.3 Aderindo a uma das promoções vigentes as tarifas após o consumo da franquia serão aplicadas na forma abaixo: Serviço Valor Promocional Torpedos para qualquer Operadora Nacional Ilimitado11 VC-IR (Móvel-Móvel Intra Rede Local) Ilimitado12 VC-1 (Móvel – Móvel Local) R\$1,09 por minuto VC-1 (Móvel –Fixo Local) R\$ 1,09 por minuto VC (Móvel-Móvel), VC-1R (Móvel-Fixo) e VC-R (Móvel-Móvel) em roaming R\$1,09 por minuto VC-VST-R (2ª Chamada em Roaming) R\$ 1,09 por minuto Pacote Mensal de Internet com 100MB R\$ 4,99 o pacote Pacote Mensal de Internet com 300MB R\$11,99 o pacote Pacote Mensal de Internet com 500MB R\$18,99 o pacote Pacote Mensal de Internet com 1GB R\$29,99 o pacote CLARO CONTROLE FÁCIL 2.4 A Claro disponibiliza a contratação dos Planos Controle Mais e Claro Controle Plus em sua forma promocional denominada “CLARO CONTROLE FÁCIL”, com as mesmas franquias e tarifas do Plano Tradicional (com fatura) apresentado à Anatel, tendo como forma de pagamento em cartão de crédito. 2.5 O Plano Controle (TRADICIONAL) apresentado à Anatel é cobrado do USUÁRIO através de fatura com o valor da mensalidade e eventuais pacotes adicionais contratados na forma de excedente, nas datas disponíveis conforme contrato firmado com a Operadora e o Plano Promocional CONTROLE FÁCIL é cobrado exclusivamente via cartão de crédito indicado pelo USUÁRIO no momento da contratação, não havendo outra modalidade de pagamento disponível para esta oferta. 2.5.1 O primeiro crédito para início da utilização da modalidade promocional CLARO CONTROLE FÁCIL é inserido na linha indicada somente após a liberação pela instituição bancária/financeira emissora do cartão de crédito utilizado para contratação. 2.5.2 Na

contratação do Plano Promocional CLARO CONTROLE FÁCIL o USUÁRIO deverá fornecer todos os dados solicitados pelo Sistema, incluindo, mas não se limitando ao CPF e número do cartão de crédito, podendo à critério da Claro serem solicitadas outras informações pessoais pela CLARO. 2.5.3 Com a contratação da opção CLARO CONTROLE FÁCIL, o débito no cartão de crédito torna-se recorrente, sempre na mesma data, que corresponde à data de contratação da oferta promocional do Plano, sendo realizado o débito do valor mensalmente no cartão de crédito indicado pelo cliente. 2.5.4 Se o dia de contratação não estiver disponível todos os meses do ano, por exemplo, dia 31 ou, no mês de fevereiro, dias 29, 30 e 31, a data de débito do valor no cartão de crédito do cliente será no dia 1º do mês subsequente e se repetirá sempre no dia 1º de cada mês. 11 Restrições decorrentes de mau uso são aplicáveis, nos termos do presente documento. 12 Caso o USUÁRIO seja excluído, por qualquer motivo, da Oferta Ilimitado Intra Rede, as tarifas aplicadas serão sem promoção. SAC 1052 Página 6 de 15

2.5.5 Para o cancelamento do Plano Promocional Claro Controle Fácil e conseqüentemente o cancelamento da inserção do crédito do mês subsequente, o Cliente deverá entrar em contato com o atendimento CLARO, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da inserção do novo crédito, conforme data de fechamento do ciclo mensal. 2.5.6 No caso de cancelamento do Plano Promocional Claro Controle Fácil, os créditos decorrentes da franquia inserida serão zerados, não sendo devida nenhuma devolução de valores ao cliente. 2.6 O Cliente poderá adquirir créditos adicionais pré-pagos de qualquer valor disponível na Operadora para inclusão na linha móvel correspondente, em qualquer dos canais de recarga disponíveis, mesmo antes do término dos créditos da Franquia do Plano, sendo válidos pelo período de validade divulgado pela Operadora e não sendo revalidados em razão de crédito de nova franquia do Plano. 2.7 A não aprovação pelo cartão de crédito, em qualquer das recargas programadas do Plano Promocional Controle Fácil, resultará na migração do cliente para um Plano Pré-Pago disponível, sem esta facilidade. 2.7.1 Antes do cancelamento do Plano Promocional e migração para um Plano Pré-Pago, a CLARO realizará novas tentativas no cartão de crédito durante os 60 dias subseqüentes à data de vencimento da franquia, bem como poderá solicitar pelos meios de comunicação que lhe convier a substituição do cartão para dar continuidade à Promoção. 2.7.2 Nesta modalidade Promocional do Plano, não há conta ou extrato a ser enviado ao endereço do USUÁRIO, devendo a solicitação do extrato ser procedida na forma de solicitação ao atendimento da CLARO. 2.7.3 São permitidas apenas 02 (duas) adesões ao Plano Promocional CLARO CONTROLE FÁCIL em cada cartão de crédito indicado pelo cliente. 2.7.4 Clientes CLARO CONTROLE FÁCIL não são elegíveis as promoções dos Planos Pré-Pago, Controle ou Pós-Pago realizadas ou a serem realizadas pela Operadora, nem poderão ser beneficiados por produtos e serviços como o Chip Duplo, Galera Claro, Claro Clube, dentre outros, salvo se expressamente previsto no regulamento deste. Qualquer tentativa indevida de adesão a promoções e serviços incompatíveis com esta Promoção, estes serão imediatamente bloqueados. 2.7.5 Haverá a migração compulsória do Cliente do Plano Promocional CLARO CONTROLE FÁCIL para um Plano Pré-Pago nas seguintes situações: (i) impossibilidade de débito no cartão de crédito indicado para crédito da franquia ou inadimplência do cartão de crédito, conforme o caso; (ii) troca de titularidade da linha; (iii) extinção do Plano Promocional previsto no presente Termo. 2.7.6 A CLARO poderá a qualquer momento suspender a comercialização do Plano Promocional, mantendo tão somente a opção dos Planos Controle homologados junto à Anatel, sendo de imediato suspensos qualquer débito no cartão de crédito dos USUÁRIOS, restando tão somente ao cliente a validade de sua franquia até o vencimento do ciclo em curso no período. O Cliente poderá optar ainda pela contratação de outros Planos disponíveis na Operadora se aprovado na análise de crédito específica para este. SAC 1052 Página 7 de 15

2.8 Os valores não pagos no Plano Controle anteriormente a migração para o

Pré-Pago continuarão devidos sendo cobrados na forma do contrato firmado entre as partes e uma vez não inseridos os créditos nos prazos constantes dos Termos e Condições de Uso dos Planos Pré-Pagos, a desconexão prosseguirá, perdendo o USUÁRIO qualquer possibilidade de reativação da linha móvel com o código de acesso em questão. CLARO MIX CONTROLE MAIS e CLARO MIX CONTROLE PLUS 2.9 A Oferta Conjunta CLARO MIX é uma oferta composta de serviços de telecomunicações da CLARO e Aplicativos Digitais providos pela CLARO e/ou terceiros e será disponibilizada automaticamente, a partir de sua entrada em vigor, aos USUÁRIOS contratantes dos Planos CONTROLE MAIS E CONTROLE PLUS. Os valores promocionais aplicáveis a esta Oferta são: Oferta Claro Mix Valor dos Serviços de Telecomunicações na Oferta Conjunta Aplicativos Digitais/ Conteúdo 13 Valor dos Aplicativos Digitais/Conteúdo na Oferta Conjunta Valor Final da Oferta Claro Mix Controle Mais R\$18,99 Ego R\$ 6,00 R\$ 24,99 Controle Plus 1GB R\$43,99 Claro Banca R\$ 6,00 R\$ 49,99 Controle Plus 2GB R\$49,99 Claro Banca Premium R\$ 10,00 R\$ 59,99 Controle Plus3GB R\$38,99 Claro Vídeo R\$ 10,00 R\$ 54,99 Claro Banca R\$ 6,00 Controle Plus4GB R\$48,99 Claro Vídeo R\$ 10,00 R\$ 64,99 Claro Banca R\$ 6,00 Controle Plus5GB R\$64,99 Claro Vídeo R\$ 10,00 R\$ 84,99 Claro Banca Premium R\$ 10,00 Controle Plus 6GB R\$84,99 Claro Vídeo R\$ 10,00 R\$ 104,99 Claro Banca Premium R\$ 10,00

2.9.1 Na opção de cadastramento da forma de pagamento da fatura em débito automático com fatura digital, no caso do Controle Tradicional (com fatura) ou na opção pelo Plano Promocional Controle Fácil, em qualquer das franquias, o USUÁRIO terá ainda R\$ 5,00 (cinco reais) de desconto no valor da franquia contratada, enquanto permanecer cumprindo a referida condição. Caso por qualquer motivo não seja possível efetivar o débito em conta corrente, na modalidade de pagamento acima, ou caso não cumpridas as demais condições para a aplicação deste valor promocional, o USUÁRIO voltará a ser cobrado pelo valor da franquia acima.

VALOR DOS APLICATIVOS DIGITAIS DENTRO E FORA DA OFERTA CONJUNTA Aplicativos Digitais Disponíveis na Oferta Conjunta conforme o Plano Mensalidade Promocional do Aplicativo Digital fora da Oferta Conjunta Mensalidade Promocional do Aplicativo Digital na Oferta Conjunta Ego R\$ 12,90 R\$ 6,00 Claro Vídeo R\$ 19,90 R\$ 10,00 Claro Banca R\$ 12,00 R\$ 6,00

13 O Conteúdo e Aplicativos Digitais poderão ser providos pela CLARO e/ou por terceiros e possuem regulamentação própria, podendo haver distinção de características em sua versão dentro da Oferta Conjunta. SAC 1052 Página 8 de 15 Claro Banca Premium R\$ 19,90 R\$ 10,00

2.10 Os aplicativos digitais integrantes da oferta conjunta possuem validade igual a do ciclo de faturamento do USUÁRIO. 2.11 A opção pelo cancelamento ou exclusão de qualquer componente da Oferta Conjunta, implicará no cancelamento integral da Oferta Conjunta, e ensejará na cobrança do Plano e eventuais Aplicativos Digitais de acordo seus valores vigentes individualmente considerados (sem promoção) ou o USUÁRIO poderá optar pela contratação de qualquer outra oferta conjunta ou promoção disponível. 2.12 Os Serviços de Telecomunicações e Conteúdos/Aplicativos Digitais previstos no presente documento serão prestados na forma prevista no presente documento e nos Termos e Condições de Uso de cada um dos Aplicativos Digitais e/ou Conteúdos. 2.12.1. As ofertas conjuntas poderão ser encerradas ou ter seus aplicativos e/ou conteúdos substituídos por outros, a qualquer tempo, sem que isso enseje qualquer direito ao USUÁRIO. 2.13 A não utilização dos serviços integrantes do Plano e/ou o conteúdo/aplicativos digitais disponibilizados com a Oferta Conjunta não resulta na concessão de nenhum desconto ou redução de valores cobrados, uma vez que permanecem disponíveis ao USUÁRIO desde sua contratação. 2.14 A CLARO não se responsabiliza pela incompatibilidade do aparelho do USUÁRIO para uso dos serviços e/ou Aplicativos Digitais previsto neste documento, nem pela indisponibilidade de acesso em regiões de sombra ou fora da cobertura da CLARO ou, ainda, pela indisponibilidade de acesso decorrentes de problemas de terceiros. **PROMOÇÃO**

ALTERNATIVA - DADOS CONTROLE 2.15 Os USUÁRIOS ativos nos Planos elegíveis que não quiserem permanecer na Oferta Conjunta CLARO MIX relativa ao seu Plano, poderão aderir a esta Promoção, substituindo os Aplicativos Digitais disponíveis para o Plano na referida Oferta por um Pacote de Internet de 300MB, mantendo o mesmo valor promocional da Oferta Conjunta Claro Mix de seu Plano. 2.15.1 O Pacote de Internet de 300MB incluído no Plano aos USUÁRIOS ativos na presente Oferta serão consumidor antes de eventual franquia de dados do Plano. 2.16 A exclusão do Pacote de Internet de 300MB previsto nesta oferta e o não enquadramento em qualquer outra Oferta do Plano resulta na perda dos benefícios, incluindo o desconto incidente sobre os serviços conjuntos de telecomunicações constantes desta oferta, passando o valor do Plano a ser cobrado conforme valores vigentes sem promoção.

OFERTA WHATSAPP SAC 1052 Página 9 de 15 2.17 O USUÁRIO que ativar um dos PLANOS CLARO CONTROLE PLUS vigentes terá, promocionalmente, a navegação no aplicativo WHATSAPP sem desconto na franquia ou pacote de dados. 2.17.1 A franquia ou pacote de dados contratado para acesso a internet será consumido normalmente através de outros acessos não contemplados na presente oferta, incluindo a realização de download/upload ou atualizações do aplicativo desta oferta. 2.17.2 O acesso ao WHATSAPP de forma promocional, sem consumo da franquia ou do pacote de dados contratado, deverá ser realizado através do aplicativo WHATSAPP para Android, Windows Fone Java e Iphone (IOS), podendo haver alterações a qualquer tempo. Qualquer acesso por outros aplicativos ou redirecionamento de acesso do próprio aplicativo será consumido normalmente na franquia ou pacote de dados do cliente, ainda que decorrentes de acessos automáticos realizados por meio de configurações do aparelho do cliente. 2.17.3 A visualização ou download/upload de conteúdos externos ao WHATSAPP, incluindo, mas não se limitando a jogos, vídeos, localização, check-in, acesso a aplicativos, links, dentre outros, ainda que acessíveis através do WHATSAPP ou outros links, será consumido da franquia do pacote de dados contratado pelo cliente e não de eventual bônus promocional. Se houverem outros lançamentos do WHATSAPP ou atualizações, que criem ou alterem as condições de acesso, nos termos do presente Regulamento, o serviço igualmente será tarifado ou, passará a ser tarifado ou, conseqüentemente, haverá o consumo da franquia de dados contratada, conforme o caso. 2.17.4 De forma individualizada, os acessos dentro e fora da oferta, considerando o acesso via aplicativo indicado são: FUNCIONALIDADES WHATSAPP NAVEGAÇÃO NA PROMOÇÃO Fotos Sim Vídeos Sim Mensagem de texto Sim Mensagem de Voz Sim Chamada Voip (Voz e/ou Vídeo)¹⁴ Sim Acessar link Não 2.17.4.1 Outras funcionalidades não previstas acima serão tarifadas e consumidas do pacote ou franquia de dados contratada, bem como novas funcionalidades eventualmente adicionadas aos referidos aplicativos. 2.17.4.2 A oferta Whatsapp 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, bem como o USUÁRIO fica ciente que haverá a retomada da cobrança ou do desconto na franquia originalmente contratada pelo uso do serviço, sem prévio aviso, nas hipóteses de: (i) problemas técnicos relacionados a referida rede social, seja no acesso ao aplicativo ou alterações sistêmicas e estruturais do mesmo, seja através de atualizações ou não; (ii) casos fortuitos ou de força maior ou independentes da vontade da 14 Esta Oferta assim como a funcionalidade acima não está disponível para o Plano Controle Mais. SAC 1052 Página 10 de 15 operadora, incluindo mais não se limitando a problemas técnicos de incompatibilidade da promoção com novas versões do aplicativo, dentre outros motivos técnicos.

OFERTA DO PACOTE MOBILIDADE E PACOTE REDES SOCIAIS 2.18 O USUÁRIO que ativar o Plano CLARO CONTROLE PLUS 4GB terá, sem custo¹⁵, promocionalmente, a navegação à vontade sem desconto na franquia de dados¹⁶ do PACOTE MOBILIDADE, e o USUÁRIO que ativar um dos Planos CLARO CONTROLE PLUS 5GB ou CLARO CONTROLE PLUS

6GB terá, sem custo¹³, promocionalmente, a navegação à vontade sem desconto na franquia de dados¹⁴ do PACOTE MOBILIDADE e do PACOTE REDES SOCIAIS. Os aplicativos atualmente¹⁷ inclusos no pacote são: 2.18.1 PACOTE MOBILIDADE: Inclui os aplicativos WAZE, CABIFY e EASY 2.18.2 PACOTE REDES SOCIAIS: Inclui os Aplicativos INSTAGRAM, FACEBOOK e TWITTER 2.19 O acesso aos aplicativos dos PACOTES PROMOCIONAIS de acesso à vontade acima especificados, sem consumo da franquia de dados contratado, deverá ser realizado através do aplicativo oficial para Android, Windows Fone Java e Iphone (IOS), podendo haver alterações a qualquer tempo. Qualquer acesso por outros aplicativos ou redirecionamento de acesso do próprio aplicativo para Sites ou outras Plataformas será consumido normalmente da franquia de dados do USUÁRIO, ainda que decorrentes de acessos automáticos realizados por meio de configurações do aparelho do cliente. 2.19.1 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. 2.19.2 O download/upload e atualização dos aplicativos desta Oferta também são consumidos normalmente da franquia de dados do USUÁRIO, não estando contemplados na navegação promocional prevista no presente documento. 2.20 A visualização ou download/upload de conteúdo ou links externos aos aplicativos desta Oferta, ainda que acessíveis através do Aplicativo oficial elegível a esta, será consumido da franquia de dados contratada pelo USUÁRIO e não de eventual bônus promocional. Se houverem outros lançamentos do ou atualizações do Aplicativo, que criem ou alterem as condições de acesso, nos termos do presente Regulamento, o serviço igualmente será tarifado ou, passará a ser tarifado ou, conseqüentemente, haverá o consumo da franquia de dados contratada, conforme o caso. 15 Os Pacotes Mobilidade e Redes Sociais possuem um valor promocional de R\$ 20,00 (vinte reais) mensais, de forma que em caso de encerramento da gratuidade dos referidos pacotes, o USUÁRIO será cobrado pelo valor promocional especificado, podendo optar pelo cancelamento do pacote. 16 Uma vez encerrada a franquia de dados originalmente contratada, ao ser inserido pacote adicional para acesso a internet, a navegação nestes aplicativos passará a ser descontada normalmente destes pacotes adicionais, como qualquer outro acesso a internet. 17 Os aplicativos poderão ser alterados ou excluídos, a qualquer tempo, pela CLARO sem que isso desconfigure o pacote promocional, 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. SAC 1052 Página 11 de 15 2.20.1 A funcionalidade IGTV do Aplicativo INSTAGRAM não está inclusa nesta Oferta portanto o acesso a esta gera o consumo de dados da franquia ou pacotes adicionais contratados. 2.21 A navegação nos aplicativos desta Oferta (Pacotes Mobilidade e Redes Sociais) possui restrições de uso, portanto, será considerado mau uso e uso indevido da Oferta, o desvio de utilização configurado pelo uso excessivo, fora do consumo médio padrão da base CLARO, o uso comercial, religioso, político ou não individual dos Aplicativos correspondentes. 2.21.1 Uma vez caracterizado o uso indevido e mau uso desta Oferta, o USUÁRIO poderá ser suspenso ou excluído definitivamente da Oferta e voltará a ter o consumo de dados e/ou cobrança do tráfego correspondente a navegação nos referidos Aplicativos. 2.22 Esta oferta poderá ser encerrada caso seja encerrado o acordo comercial com os detentores dos Aplicativos previstos no presente Regulamento, sem que isso enseje qualquer direito ao USUÁRIO, bem como o USUÁRIO fica ciente que haverá a retomada da cobrança ou do desconto na franquia originalmente contratada pelo uso do aplicativo, sem prévio aviso, nas hipóteses de: (i) problemas técnicos relacionados a referida rede social, seja no acesso ao

aplicativo ou alterações sistêmicas e estruturais do mesmo, seja através de atualizações ou não; (ii) casos fortuitos ou de força maior ou independentes da vontade da operadora, incluindo mais não se limitando a problemas técnicos de incompatibilidade da promoção com novas versões do aplicativo, dentre outros motivos técnicos. Eventuais alterações ou suspensão programada da Oferta será comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência para os USUÁRIOS que já estiverem com esta ativa. 2.23 Os demais Planos não mencionados para esta oferta possuem consumo de internet, na forma do Plano, para estes aplicativos. OUTRAS INFORMAÇÕES E RESTRIÇÕES APLICÁVEIS A QUALQUER UMA DAS OFERTAS PROMOCIONAIS

2.24 Para usufruir das Ofertas Promocionais deste Plano, o USUÁRIO deverá cumprir todas as obrigações constantes do presente documento, bem como estar adimplente com a Operadora. Em caso de inadimplência, a oferta poderá ser definitivamente excluída, voltando o USUÁRIO a usufruir do Plano na forma apresentada a Anatel, sem qualquer benefício ou desconto. 2.25 O USUÁRIO deverá permanecer no Plano elegível durante o período de fruição da Oferta e com os serviços da Oferta Conjunta ativados, sob pena de perder os benefícios, caso haja qualquer alteração ou migração de Plano, especialmente no caso de downgrade (redução de franquia ou valor), ainda que para um plano elegível. 2.26 Em caso de encerramento da Oferta, nos termos da regulamentação em vigor, o USUÁRIO passará a usufruir do Plano na forma apresentada a Anatel. 2.27 O cliente é responsável pelo pagamento do Plano contratado, durante o período de recebimento do benefício, bem como dos valores utilizados referente a outros serviços, incluindo serviços adicionais contratados. 2.28 As regras de contratação de pacotes adicionais, dentre outros não previstos no presente documento serão aplicadas de acordo com os Termos e Condições de Uso correspondente. SAC 1052 Página 12 de 15 2.29 Caso o USUÁRIO solicite o cancelamento da linha, a troca de número, troca de plano ou troca de Titularidade, estará automaticamente desligado da Promoção, deixando de usufruir os benefícios decorrentes desta. 2.30 A promoção é limitada a 01 (um) linha titular por CPF para os USUÁRIOS elegíveis. 2.31 Os USUÁRIOS elegíveis estão sujeitos a análise, limite e regras de crédito da CLARO e a ativação da promoção será à critério exclusivo da CLARO. 3. PERÍODO DE ADESÃO E VIGÊNCIA DA PROMOÇÃO E REGRAS DE REAJUSTE 3.1 O Plano CONTROLE MAIS está disponível para contratação desde 03 de setembro de 2018, os Planos CONTROLE PLUS 3GB, 4GB E 5GB (ANTIGO CONTROLE PLAY) estão disponíveis para contratação desde 12 novembro de 2018, e os Planos CONTROLE PLUS 1GB, 2GB E 6GB estão disponíveis para contratação desde 22 Abril de 2019 e as condições promocionais nos termos do presente documento são válidas para contratações a partir de 1º DE AGOSTO DE 2019, podendo ser encerrada ou alterada, a qualquer tempo, para novos USUÁRIOS, mediante apresentação das novas condições na Anatel com 02 (dois) dias de antecedência ao início das novas Ofertas. 3.1.1 As condições e valores promocionais dispostos no presente documento poderão ser alteradas, suspensas ou encerradas, a qualquer tempo, para USUÁRIOS da base, mediante prévio aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos do Art. 52 da Resolução nº 632/2014 da Anatel, respeitados os valores máximos vigentes (sem promoção) e disposições constantes do Plano de Serviço. 3.1.2 Este documento substitui todas as disposições e condições promocionais anteriores referentes ao Plano de Serviço e as disposições do presente documento, bem como as condições e valores promocionais poderão ser adicionadas de outras disposições constantes de outras ofertas a serem lançadas pela Operadora, sendo aplicadas de forma adicional ou substitutiva, conforme expressamente disposto no documento correspondente. 3.2 Os valores vigentes (sem promoção) constantes do item 1. e subitens acima poderão ser reajustados na periodicidade mínima de 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação do Plano à Anatel pelo IGP-DI ou, em sua falta, por outro índice oficial em vigor, nos termos do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal da Claro. 3.3 Os valores

promocionais do item 2. e subitens acima poderão ser alterados, respeitados os valores vigentes (sem promoção): (i) para novas contratações, a qualquer tempo, mediante apresentação das novas condições promocionais à Anatel com antecedência de 02 (dois) dias úteis ao início da Promoção; e/ou (ii) para USUÁRIOS da base ativa, a qualquer tempo, mediante comunicação com 30 (trinta) dias de antecedência.

4. VALORES DE AQUISIÇÃO, INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS SAC 1052 Página 13 de 15

4.1 O USUÁRIO poderá ativar a linha móvel em aparelho celular próprio, desde que o referido equipamento seja homologado pela Anatel ou adquirir um aparelho celular 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.

4.3 A CLARO cobra os valores da ativação (habilitação) da linha móvel na primeira fatura emitida ao USUÁRIO.

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

5.1 Uma vez ultrapassadas as franquias contratadas ou promocionais, o serviço correspondente a franquias é bloqueado. Para continuar utilizando os serviços o USUÁRIO possui a opção de realizar recargas pré-pago ou, no caso do Controle Tradicional (com fatura) adquirir pacotes promocionais a serem cobrados como excedente.

6. VELOCIDADES MÍNIMA E MÉDIA DE CONEXÃO

6.1 A velocidade de navegação a que o cliente poderá ter acesso, enquanto durar a sua franquias contratada, 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: Tecnologia Velocidade Máxima de Download/Upload Velocidade Média de Download Velocidade Mínima 4G Máx Até 5Mbps/512 Kbps 2Mbps 128 Kbps 3G Máx Até 1Mbps/128 Kbps 650 Kbps 128 Kbps 2G Até 60 Kbps/ 16 Kbps 12 Kbps 8 Kbps

6.1.1 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 SAC 1052 Página 14 de 15 localidade respeitadas estas condições de acesso. A impossibilidade de acesso a uma tecnologia específica, independente do motivo, não gera ao cliente qualquer direito a ressarcimento em relação ao seu uso.

6.1.2 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.

6.1.3 O Cliente poderá solicitar, a qualquer tempo, o bloqueio do serviço de dados para evitar o consumo indevido ou automático decorrente da configuração do aparelho.

6.2 Para os Pacotes de Acesso à Internet, a Claro garantirá o mínimo de 40% da velocidade nominal contratada, de acordo com a tecnologia da área de cobertura.

7. VIABILIDADE DE IMEDIATA INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

7.1 O uso da linha móvel pós paga estará disponível em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da habilitação/ativação desta, que ocorrerá: (i) No momento da contratação, quando realizada em loja física (própria ou agente autorizado); ou (ii) Após o recebimento do SimCard, no caso de contratações fora do estabelecimento

comercial (não presencial). Neste último caso, a entrega do SimCard é realizada através dos Correios em até 10 (dez) dias úteis após a contratação.

8. PRAZO DE PERMANÊNCIA, PERÍODO E VALOR DA MULTA POR RESCISÃO ANTECIPADA

8.1 Os Planos CLARO CONTROLE MAIS e CLARO CONTROLE PLUS possuem permanência mínima de 12 (doze) meses quando da adesão a quaisquer ofertas promocionais em vigor do Plano, e o valor da multa por rescisão antecipada será proporcional ao tempo restante e não cumprido do contrato, conforme especificado no Termo de Adesão.

9. ELEGIBILIDADE

9.1 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.

9.2 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.

9.2.1 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.

9.2.2 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.

SAC 1052 Página 15 de 15

9.3 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.

10. FORMAS DE CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO

10.1 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 com as opções do cliente ou aceite verbal em gravação telefônica correspondente.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 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).

11.2 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.

11.3 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.

11.4 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.

11.5 A CLARO não se responsabiliza pelos downloads, custos, transações e contratações realizadas pelo USUÁRIO através do uso da franquia para acesso internet integrante do presente termo, bem como não se responsabiliza 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. Também não há nenhuma responsabilidade da CLARO quanto a

compatibilidade dos equipamentos utilizados pelo USUÁRIO no download e acesso a aplicativos, ainda que o equipamento tenha sido adquirido junto a CLARO.