



1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1 **CLARO S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Henri Dunant, 780, São Paulo – SP, doravante simplesmente **CLARO**, mantém um programa de relacionamento, denominado **CLARO CLUBE**, com o objetivo de recompensar os clientes dos seus serviços elegíveis que atendam às condições de fidelidade e relacionamento adiante especificadas, e que passarão a ser denominados **CLIENTES CLARO CLUBE**. Também participam do programa de relacionamento as empresas abaixo com os seus serviços elegíveis também especificados no presente documento:

1.1.1 A **EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, com sede na Rua Presidente Vargas, 1012 - Centro, Rio de Janeiro – RJ, inscrita no CNPJ nº 09.132.659/0001-76, em parceria com a CLARO S.A. também participa do referido programa através do seu serviço **CLARO TV** e;

1.1.2 A **CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, CNPJ/MF sob o nº 66.970.229/0001-67, com sede na Rua Henri Dunant nº 780, Torre B, 16º andar, Bairro Santo Amaro, na Cidade de São Paulo – SP.

1.2 O **CLARO CLUBE** não está vinculado a qualquer outro programa ou promoção que já exista ou que venha a ser lançado pela **CLARO**, ficando a critério exclusivo da **CLARO** definir se os benefícios de outros programas ou promoções serão ou não cumulativos com os benefícios do **CLARO CLUBE**.

1.3 Este Regulamento é válido a partir da data indicada abaixo do título do documento acima e substitui o regulamento anterior em todos os seus termos, inclusive para os clientes já ativos no programa de fidelidade **CLARO CLUBE**, tendo sido realizada a comunicação prévia das alterações ora realizadas com 30 (trinta) dias de antecedência.

2. DA ELEGIBILIDADE AO CLARO CLUBE

2.1 Serão considerados elegíveis ao Programa **CLARO CLUBE**, os clientes CLARO MÓVEL, CLARO TV, CLARO FIXO, CLARO TV+, CLARO TV+ BOX, CLARO NET VIRTUA E/OU CLARO NET FONE, pessoa física que, cumulativamente:

- (i) mantiverem ativo o serviço contratado em um dos Planos elegíveis, sendo no CLARO MÓVEL manter a linha móvel em um dos Planos CLARO PÓS-PAGO ou CONTROLE OU BANDA LARGA MÓVEL e nos serviços residenciais, manter os serviços ativos em um dos Planos CLARO TV+, CLARO TV, CLARO NET VIRTUA, CLARO NET FONE E/OU CLARO FIXO.
- (ii) nas contratações avulsas ou combos, durante todo o período de participação no Programa, com todos os dados cadastrais atualizados, em especial o nome completo, CPF, linha de telefone celular e endereço;
- (iii) mantiverem sua conta em dia, realizando os pagamentos até a data de vencimento constante da fatura, cujo dia fora opção do Cliente quando da contratação dos serviços; e
- (iv) realizarem o cadastro no **PROGRAMA CLARO CLUBE** conforme disposto a seguir;

2.2 Não são elegíveis aos benefícios deste Programa de Fidelidade **CLARO CLUBE**, (i) Clientes Claro Móvel Pré-Pago, de Voz ou Internet Banda Larga; (ii) Clientes Controle Fácil, (iii) Clientes Pré-Pago da Claro TV e/ou qualquer outro serviço pré pago da Operadora; e (v) Clientes Corporativos, cujo titular seja um CNPJ, qualquer que seja o Plano, ou ainda qualquer outro produto ou serviço não relacionado como sendo elegível. Além disso, também não são elegíveis os contratos residenciais cabo das cidades de Chapecó (SC), Erechim (RS) e Passo Fundo (RS).

2.3 Caso o cliente cadastrado no Programa **CLARO CLUBE** cancele ou migre seu contrato para um



Plano não elegível ou para a modalidade Corporativo, perderá automaticamente, no momento da migração/cancelamento, todo o histórico/pontuação que resulte em algum benefício nos termos deste Programa, não sendo retomado, ainda que o cliente retorne a um Plano elegível, devendo o cliente reiniciar o cômputo da fidelização a partir da retomada do contrato no Plano elegível.

2.3.1 Se a **CLARO** permitir a retomada dos pontos do Programa **CLARO CLUBE**, em caso de retorno para o Plano elegível dentro de um prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o cancelamento/migração, esta liberalidade não será considerada nova ação e não constituirá nenhuma obrigação para a **CLARO**. A reativação do contrato dependerá do status em que o mesmo se encontra na Operadora, não havendo garantia de retomada.

2.4 A Claro reserva-se o direito de desenvolver outros programas de fidelidade direcionados aos perfis pré-pago e corporativo, que terão regulamentos específicos e diferentes deste.

3. DA ADESÃO E CADASTRO NO PROGRAMA CLARO CLUBE

3.1 A adesão ao **CLARO CLUBE** é efetuada voluntariamente pelo Cliente **CLARO** elegível, através do site e/ou Minha **CLARO MÓVEL** ou Minha **CLARO RESIDENCIAL** (minhaclaro.claro.com.br ou minhaclaroresidencial.claro.com.br), pelo Atendimento **CLARO MÓVEL** (1052 ou 0800 723 6626), nas Lojas **CLARO**, por meio do canal interativo *1052#, ou por quaisquer outros meios disponibilizados e divulgados a critério da **CLARO**.

3.2 A adesão ao **CLARO CLUBE** implica a aceitação total das condições e normas descritas neste Regulamento.

3.3 Os **CLIENTES CLARO CLUBE** serão identificados por meio do seu número de celular, fatura, número de contrato, CPF ou cartão virtual ("Cartão Virtual **CLARO CLUBE**") disponível nos aplicativos ou sites

Minha **CLARO MÓVEL** ou Minha **CLARO Residencial**.

3.4 Para usufruir os benefícios concedidos no âmbito do Programa em estabelecimentos comerciais com os quais a **CLARO** mantém uma parceria física, basta informar número de celular ou contrato, fatura, CPF ou apresentar o "Cartão Virtual **CLARO CLUBE**" (disponível no aplicativo ou site Minha **CLARO MÓVEL** ou Minha **CLARO Residencial** e a carteira de identidade (RG ou carteira de habilitação) sempre que solicitados.

3.5 É responsabilidade do **CLIENTE CLARO CLUBE**:

3.5.1 Manter seus dados cadastrais atualizados através dos aplicativos ou sites Minha **CLARO MÓVEL** ou Minha **CLARO RESIDENCIAL** ou Atendimento Telefônico **CLARO**;

3.5.2 Informar qualquer alteração dos dados de contato, incluindo mas não se limitando ao número de seu celular, e.mail, ou qualquer outro, em razão de troca ou por qualquer outro motivo;

3.6 O não cumprimento do disposto no item 3.5 acima e seus subitens implica:

3.6.1 O não recebimento dos **PONTOS** atribuíveis pelo pagamento de sua conta;

3.6.2 O não recebimento de nenhuma comunicação sobre o **CLARO CLUBE**, inclusive sobre sua pontuação;

3.6.2 A impossibilidade de resgatar seus **PRÊMIOS**, mesmo possuindo **PONTOS** acumulados que o permitam.

3.6.3 A retirada do cliente do programa **CLARO CLUBE** e perda de todos os pontos eventualmente acumulados.

3.7 A utilização, pela **CLARO**, dos dados cadastrais fornecidos pelo **CLIENTE CLARO CLUBE**, para comunicação relativa ao **CLARO CLUBE** e seus



parceiros, estará automaticamente autorizada pelo **CLIENTE CLARO CLUBE** no momento da adesão ao Programa, podendo ser cancelada posteriormente através do aplicativo ou site Minha **CLARO MÓVEL** ou Minha CLARO Residencial ou pelo Atendimento **CLARO MÓVEL** (1052) e Minha CLARO Residencial (10621).

3.8 No ato do cadastramento, o **CLIENTE CLARO CLUBE** deverá expressamente autorizar ou não a utilização de seus dados cadastrais por terceiros pelo Site <http://www.claro.com.br/claro-clube> Atendimento **CLARO MÓVEL** (1052) ou Minha CLARO Residencial(10621).

4. CATEGORIAS DE PARTICIPAÇÃO DO CLARO CLUBE

4.1 O **CLARO CLUBE** possui três escalas de participação, a saber:

- (i) Escala I (**CLIENTE CLARO CLUBE MEGA**); e
- (ii) Escala II (**CLIENTE CLARO CLUBE GIGA**)
- (iii) Escala III (**CLIENTE CLARO CLUBE ULTRA**)

4.1.1 A **CLARO** se reserva o direito de criar ou eliminar escalas de participação durante a vigência do Programa, assim como alterar os critérios de enquadramento ou definir qual categoria o Cliente **CLARO** irá pertencer mediante prévia análise ou mesmo quais benefícios estarão disponíveis por categoria.

4.2 Na adesão, todos os **CLIENTES CLARO CLUBE** iniciarão o Programa na Escala I **CLARO CLUBE MEGA**.

4.3 A partir da adesão, a categoria do **CLIENTE CLARO CLUBE** será reavaliada a cada 3 (três) meses ou outro período à critério exclusivo da **CLARO** para eventual reenquadramento.

4.4 A mudança para a categoria da Escala II **CLARO CLUBE GIGA** (upgrade) ocorrerá, se o Cliente acumular de 3.500 PONTOS a 13.000 PONTOS em 12 (doze) meses, conforme regra de pontuação em

vigor, bem como se tiver mantido durante todo o período de vigência do Programa sua conta em dia, sem qualquer pagamento em atraso, com o cumprimento integral do disposto no presente Regulamento, além de outros critérios que poderão ser estabelecidos pela CLARO e que serão objeto de avaliação.

4.5 A mudança para a categoria da Escala III **CLARO CLUBE ULTRA** (upgrade) ocorrerá, se o Cliente acumular em 12 (doze) meses no mínimo 13.000 PONTOS, conforme regra de pontuação em vigor, bem como se tiver mantido durante todo o período de vigência do Programa sua conta em dia, sem qualquer pagamento em atraso, com o cumprimento integral do disposto no presente Regulamento, além de outros critérios que poderão ser estabelecidos pela CLARO e que serão objeto de avaliação.

4.6 Na avaliação trimestral realizada, caso o cliente não atinja a pontuação mínima para se manter na categoria, conforme itens 4.4 e 4.5 acima, sofrerá a mudança para a Escala que se enquadrar (downgrade), de acordo com o volume de pontos acumulados nos últimos 12 (doze) meses;

4.7 Os **CLIENTES CLARO CLUBE** receberão os benefícios/pontuação de acordo com a Escala em que se enquadrar e havendo alteração na Escala, a **CLARO** automaticamente concederá os benefícios/pontuação desta nova Escala ao **CLIENTE**, seja para a concessão de novos benefícios no caso de upgrade ou para a perda de benefícios no caso de downgrade.

4.8 Pontos advindos de transferência de outros Programas de Fidelidade de empresas parceiras e Pontos de corrente de bonificações não são válidos no cômputo para a mudança de escala no Programa **CLARO CLUBE**.

5. PARCERIAS CLARO CLUBE

5.1 A **CLARO** poderá, a qualquer momento, agregar ou excluir parceiros comerciais ao **CLARO CLUBE**, sem prévio aviso, que também oferecerão ou



deixarão de oferecer benefícios aos **CLIENTES CLARO CLUBE**, segundo normas a serem estabelecidas pela CLARO. Essas parcerias e os respectivos benefícios poderão, por mera liberalidade, ser comunicados aos **CLIENTES CLARO CLUBE** através do site da **CLARO** na Internet (www.claro.com.br/claro-clube), pelo envio de SMS, e-mail marketing, por outros meios disponíveis pelo Atendimento **CLARO MÓVEL** (1052) e pelo aplicativo ou site Minha **CLARO MÓVEL**.

5.2 Os **CLIENTES CLARO CLUBE** obrigatoriamente reconhecem que os benefícios estabelecidos entre a **CLARO** e os parceiros comerciais do **CLARO CLUBE**, estão sujeitos à adesão e observância dos respectivos regulamentos e documentação aplicável bem como a disponibilidade do benefício no momento do pedido.

5.3 A **CLARO** poderá suspender o parceiro comercial, a qualquer tempo, por interesse do Programa, ou caso venha detectar má prestação de serviços ou indícios de problemas financeiros sem prévio aviso.

6. VIGÊNCIA DO PROGRAMA CLARO CLUBE

6.1 O programa de relacionamento **CLARO CLUBE** vigorará por tempo indeterminado, podendo ser suspenso ou cancelado definitivamente a qualquer momento, à critério exclusivo da **CLARO**. Assim, em caso de suspensão ou cancelamento do Programa, não remanesce à **CLARO** nenhuma obrigação e nem direito ou expectativa de direito ao **CLIENTE** em relação a qualquer benefício futuro que pudesse ser alcançado em decorrência do cumprimento das condições do presente Programa.

6.2 A **CLARO** se reserva o direito de, a qualquer momento, encerrar o Programa **CLARO CLUBE**, sem quaisquer ônus, mediante prévia comunicação de 30 (trinta) dias, garantindo aos **CLIENTES CLARO CLUBE** tão somente o direito de trocar os **PONTOS** já obtidos em data a definir e ser informada com a devida antecedência pelos produtos e/ou serviços disponíveis à época, salvo clientes que não obtiverem até a data da extinção do programa a

pontuação mínima para resgate dos itens disponíveis.

6.3 Após este período para resgate dos benefícios em razão do encerramento do Programa de Fidelização, os **PONTOS** serão automaticamente cancelados, não remanescendo ao **CLIENTE** qualquer direito, não sendo devido qualquer valor ou benefício em razão de eventuais **PONTOS** remanescentes, sejam por sua não utilização no prazo ou no caso de impossibilidade de utilização por inexistência de pontuação mínima para eventual troca por benefícios disponíveis.

7. DO FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA E AQUISIÇÃO DE PONTOS CLARO CLUBE

7.1 Em função do relacionamento que os **CLIENTES CLARO CLUBE** estabeleceram com a **CLARO**, serão atribuídos a eles **PONTOS** no Programa **CLARO CLUBE**, na modalidade Pós-pago, que serão acumulados e que poderão ser, por mera liberalidade da **CLARO**, trocados por produtos ou serviços previamente informados aos **CLIENTES CLARO CLUBE** através de material impresso ou de outros meios, a exclusivo critério da **CLARO**.

7.1.1 Os pontos serão atribuídos em uma conta cadastral **CLARO CLUBE** criada com o cadastro do Titular do Contrato.

7.1.2 A conta cadastral acima mencionada é vinculada ao CPF do Titular do contrato, podendo nesta conta cadastral serem acumulados pontos derivados de até 50 (cinquenta) linhas móveis cadastradas no referido CPF, incluindo **DEPENDENTES**. Todos os contratos de TV e Internet residencial vinculados ao CPF do Titular Claro Clube também acumulam pontos em sua conta cadastral.

7.1.3 Na referida conta cadastral serão lançados todos os pontos decorrentes da Conta do Cliente Titular do CPF, inclusive se nesta houverem linhas dependentes vinculadas, como Plano Família.



7.2 Quaisquer aspectos operacionais, de pontuação, de benefícios decorrentes desta e demais condições do **CLARO CLUBE**, poderão ser alterados pela **CLARO** no decorrer do programa, mediante comunicação prévia, por quaisquer meios disponíveis aos **CLIENTES CLARO CLUBE**.

7.3 Os pontos **CLARO CLUBE** podem ser obtidos de quatro formas:

- (i) de acordo com o consumo e mediante pagamento de fatura até a data de vencimento;
- (ii) através de aceleradores de pontuação;
- (iii) por ações promocionais de bonificação, à critério da **CLARO**;
- (iv) por meio do recebimento de pontos oriundos de outros programas ou parceiros a serem definidos pela Claro.

7.3.1 A **Pontuação por Consumo** corresponde a designação de PONTO(s) por cada R\$ 1,00 pago da fatura de serviços até a data de vencimento desta, sendo a pontuação concedida de acordo com a categoria, a saber:

CATEGORIA	PONTUAÇÃO POR CADA R\$ 1,00 PAGO EM DIA DA FATURA CLARO
CLIENTES CLARO CLUBE MEGA	1 PONTO
CLIENTES CLARO CLUBE GIGA	1,2 PONTOS
CLIENTES CLARO CLUBE ULTRA	1,5 PONTOS

7.3.2 A **Pontuação por Aceleradores** é uma pontuação adicional, baseada em comportamentos e ações dos clientes elencados pela Claro, para contabilização de pontos extras. A Claro se resguarda o direito de instituir e revogar a qualquer momento os critérios de aceleradores de pontuação, cujas regras e condições são divulgadas no

site www.claro.com.br/claro-clube, e fazem parte integrante do presente Regulamento;

7.3.3 A **Pontuação por Promoções** é a concessão, em caráter promocional e à critério da **CLARO**, de PONTOS especiais aos **CLIENTES CLARO CLUBE** por eventos temporários ou específicos (bonificação). A expiração destes pontos promocionais é estipulada pela **CLARO** e é independente da regra de expiração dos pontos concedidos pelas regras do programa. Os pontos promocionais não são considerados para as regras de upgrade de categoria do programa.

7.3.4 A Pontuação por meio de outros programas e parceiros é a concessão de pontos mediante parceria a ser definida a critério da Claro, assim como as regras para concessão, lembrando que essa pontuação não contribui para o upgrade de categoria.

7.4 Os PONTOS descritos e obtidos de acordo com os itens 7.3.1 e 7.3.2 acima, serão acumulados na conta cadastral designada para o **CLIENTE CLARO CLUBE**, na forma descrita a seguir.

7.4.1 Não serão computados para aquisição de PONTOS valores referentes à cobrança de juros e multa e seu pagamento, pagamento em duplicidade, pagamentos de aparelhos e acessórios, pagamentos em valores superiores ao valor da conta/fatura correspondente, doações para ações sociais, pagamentos de aluguel de aparelhos, seguro ou quaisquer outros serviços que não sejam relacionados ao consumo de serviços de telecomunicações prestados diretamente pela **CLARO** ou acesso a serviços que não possuem cobrança periódica, a critério da **CLARO**.

7.5 Ocorrendo frações de PONTOS na apuração dos valores, essas frações serão arredondadas para baixo, para fins do cômputo de PONTOS.



7.6 Os PONTOS acumulados serão lançados no extrato de PONTOS do mês subsequente ao da confirmação de recebimento dos valores pagos.

7.7 Haverá somente uma Conta CADASTRAL de pontuação do **CLARO CLUBE** para cada número de CPF, designado de TITULAR. Nesta conta, poderão ser vinculadas até 10 (dez) linhas MÓVEIS (CLARO PÓS-PAGO ou CONTROLE) incluídas as linhas DEPENDENTES e também todos os contratos do CPF do titular referentes aos serviços de TV e Internet residencial.

7.8 O cadastro de até 10 (dez) linhas DEPENDENTE vinculadas ao CPF TITULAR acontece de forma automática, assim como os contratos de TV por assinatura e/ou qualquer outro serviço pós pago elegível. Em caso de não cadastramento, o cliente deve entrar em contato com o Atendimento **CLARO MÓVEL (1052)** ou Minha Claro Residencial (10621).

7.9. Na conta referida no item 7.7 acima, também serão debitados todos os PONTOS necessários para os resgates dos benefícios solicitados pelo **CLIENTE CLARO CLUBE**, sendo que o débito só poderá ser solicitado pelo **CLIENTE TITULAR**.

7.10 Os PONTOS não poderão ser transferidos, sob hipótese alguma, para terceiros ou demais **CLIENTES CLARO CLUBE**, cadastrados em outro CPF.

7.11 Somente serão atribuídos PONTOS aos **CLIENTES CLARO CLUBE** após a compensação do pagamento da conta/fatura de serviços dos Clientes Claro e se cumpridas todas as disposições do presente Regulamento.

7.12 Os PONTOS atribuídos aos clientes **CLARO CLUBE**, de acordo com os itens acima, podem ser identificados através do saldo, mas somente estarão disponíveis para resgate após 15 (QUINZE) dias a compensação da fatura paga.

7.13 Caso o **CLIENTE CLARO CLUBE** deseje certificar-se de que receberá bonificações especiais, quando houver, deverá manter seus dados corretos e atualizados no cadastro da **CLARO**, através dos

aplicativos e sites Minha **CLARO MÓVEL** ou Minha **CLARO RESIDENCIAL** (minhaclaro.claro.com.br ou minhaclaroresidencial.claro.com.br), pelo Atendimento **CLARO MÓVEL (1052)** ou Minha Claro Residencial (**10621**).

7.14 À **CLARO** é reservado o direito de cancelar, AUTOMATICAMENTE, o saldo de PONTOS dos **CLIENTES CLARO CLUBE**, caso:

(i) Os PONTOS acumulados na conta cadastral do **CLIENTE CLARO CLUBE** não sejam utilizados no prazo de validade previsto no presente Regulamento;

(ii) Seja verificado pela **CLARO** que os PONTOS foram obtidos de forma fraudulenta ou por qualquer outro meio ilícito;

(iii) O contrato de prestação de serviços vinculado a conta **CLARO CLUBE** sejam rescindidos por falta de pagamento ou qualquer outro motivo;

(iv) O cliente cadastrado no **CLARO CLUBE** que venha a falecer, uma vez que a pontuação do programa é pessoal e intransferível;

(v) Ocorra o cancelamento ou migração para Planos não elegíveis no contrato cadastrado no Programa, nos termos do presente Regulamento, seja voluntaria ou involuntariamente;

(vi) Haja a alteração da titularidade do contrato cadastrado de pessoa física para pessoa jurídica, com adesão a Planos Corporativos (PJ) ou qualquer outra alteração de titularidade;

(vii) Haja a inobservância pelos participantes dos termos deste Regulamento.

7.15 As hipóteses previstas no item 7.14, à exceção do subitem (i), importarão também na exclusão do participante do Programa **CLARO CLUBE**.



7.16 Para todos os efeitos, não contarão PONTOS os pagamentos das faturas feitos antes do lançamento e após o período de encerramento do Programa de Relacionamento da **CLARO**.

7.17 Os PONTOS acumulados pelos clientes através de Consumo serão válidos por períodos de 24 (vinte e quatro) meses ("Período Aquisitivo") e os PONTOS acumulados através dos Aceleradores poderão ter prazos de validade distintos de acordo com a divulgação destes e serão contados da data de sua concessão pela **CLARO**, salvo se no momento de sua concessão for divulgado prazo diverso, ressalvados ainda os casos contrários previstos neste Regulamento.

7.17.1 Uma vez vencido o prazo de validade dos PONTOS, estes serão automaticamente cancelados e deduzidos da conta cadastral do **CLIENTE CLARO CLUBE**.

7.18 Os PONTOS obtidos através de ações promocionais ou em parceria com outros programas podem ter prazo de expiração diferente a ser determinado pela Claro e divulgado previamente e não contarão para alteração de categoria no programa (upgrade).

8. CONTROLE DO SALDO DE PONTOS CLARO CLUBE

8.1 Os PONTOS obtidos/adquiridos, resgatados, estornados (ajustes), o saldo anterior e atual de PONTOS serão divulgados nos aplicativos ou sites Minha **CLARO MÓVEL** ou Minha **CLARO RESIDENCIAL** (minhaclaro.claro.com.br ou minhaclaroresidencial.claro.com.br) ou site www.claro.com.br/claro-clube informados pelo Atendimento **CLARO MÓVEL** e Minha CLARO Residencial ou através de outros meios que a CLARO venha a disponibilizar aos **CLIENTES CLARO CLUBE**.

8.2 Os PONTOS obtidos de formas promocionais, com prazo de expiração diferenciado, devem ser resgatados dentro do prazo estabelecido pela promoção, sob pena de cancelamento, o que ocorrerá de forma automática uma vez finda a validade.

8.3 O somatório dos PONTOS será atualizado mensalmente. Para obter informações complementares sobre a pontuação, os **CLIENTES CLARO CLUBE** poderão acessar:

- a) O site Minha CLARO MÓVEL (<https://minhaclaro.claro.com.br>) e MINHA CLARO Residencial www.minhaclaroresidencial.claro.com.br.
- b) O canal interativo *1052#, ou
- c) O aplicativo Minha CLARO MÓVEL ou Minha CLARO Residencial ou
- d) O Atendimento CLARO MÓVEL 1052, 0800 e 723 6626 ou
- e) O Atendimento Minha CLARO Residencial 10621.
- f) O site (<http://www.claro.com.br/claro-clube>).

8.4 Havendo divergência entre os PONTOS demonstrados na conta de pontuação e aqueles que o **CLIENTE CLARO CLUBE** lhe reputa devidos, o **CLIENTE CLARO CLUBE** deverá entrar em contato com o Atendimento **CLARO MÓVEL**, conforme o serviços contratado e solicitar uma análise.

8.5 Para acesso às funcionalidades do Programa **CLARO CLUBE** na internet, como Cadastro, Extrato, Benefícios e Resgate, é necessário que o cliente CLARO cadastrado acesse o site Minha CLARO MÓVEL (<https://minhaclaro.claro.com.br/>). As informações também podem ser consultadas pelo site do programa em www.claro.com.br/claro-clube.

8.5.1 Para ter acesso ao aplicativo ou site Minha CLARO MÓVEL OU Minha Claro Residencial (<https://minhaclaro.claro.com.br/>) é necessário realizar um cadastro.

8.5.2 Para acessar o aplicativo ou site Minha CLARO MÓVEL , MINHA CLARO Residencial



e/ou site www.claro.com.br/claro-clube, o cliente deve realizar o login e em seguida digitar sua senha no teclado virtual. É possível ainda acessar utilizando um endereço de e-mail válido cadastrado ou nome de usuário. Ao localizar a opção Claro clube, o cliente Claro terá acesso as funcionalidades do Programa.

8.6 Caso o cliente esqueça sua senha, deverá acessar o aplicativo ou site e solicitar o reenvio de senha que ocorrerá através do meio cadastrado pelo Usuário.

8.7. O Aplicativo Minha **CLARO MÓVEL** ou Minha CLARO Residencial está disponível para download através da Apple Store ou Google Play.

8.7.1 Clientes que não tem acesso ao sistema operacional iOS ou Android devem acessar o Minha **CLARO MÓVEL** ou Minha CLARO Residencial pelo Site ou outro meio eventualmente disponibilizado pela **CLARO**. O cliente poderá acessar a relação de parceiros disponíveis, saldo de pontos e prêmios disponíveis, além de ter acesso ao cartão virtual Claro clube.

9. BENEFÍCIOS CLARO CLUBE

9.1 Para a utilização dos PONTOS obtidos com o Programa objeto deste Regulamento, o **CLIENTE CLARO CLUBE** poderá optar, de acordo com sua pontuação, por produtos e/ou serviços próprios ou de parceiros, constantes de uma lista de BENEFÍCIOS, os quais poderão ser consultados através do site Minha **CLARO MÓVEL** ou Minha **CLARO RESIDENCIAL** (minhaclaro.claro.com.br ou minhaclaroresidencial.claro.com.br), pelo site <http://www.claro.com.br/claro-clube>, pelo Atendimento **CLARO MÓVEL (1052)** ou Minha Claro Residencial (10621), por meio de materiais impressos ou outros meios a exclusivo critério da **CLARO**.

9.1 Dentre os BENEFÍCIOS disponíveis para resgate com a utilização dos PONTOS do Programa, haverá CELULARES, MODEMS USB, SERVIÇOS da CLARO (como MINUTOS

ou REAIS em ligações) e serviços sob a marca NET, tais como pacotes a la carte ou itens avulsos, além de produtos e/ou serviços de outra natureza e/ou de parceiros, a critério da **CLARO**.

9.2 Para obter informações atualizadas sobre os BENEFÍCIOS e a pontuação mínima necessária para resgate dos mesmos, o **CLIENTE CLARO CLUBE** poderá acessar o **PROGRAMA CLARO CLUBE** nos sites da Internet Minha **CLARO MÓVEL** ou Minha **CLARO RESIDENCIAL** (minhaclaro.claro.com.br ou minhaclaroresidencial.claro.com.br), pelo site www.claro.com.br/claro-clube, contatar o Atendimento **CLARO MÓVEL (1052)** ou Minha Claro Residencial (10621), de acordo com o serviços contratado ou informar-se por meio de materiais impressos ou outros meios disponibilizados pela **CLARO**.

9.3 Os CELULARES e MODEMS USB estão sujeitos à disponibilidade de estoque, permanência mínima e/ou renovação de carência, podendo ser realizada a substituição deste produto/serviço por outro equivalente, a critério da **CLARO**.

10. DO RESGATE DO BENEFÍCIO CLARO CLUBE

10.1 Não será admitida qualquer alteração do pedido após a solicitação dos **BENEFÍCIOS** através do site da **CLARO** na Internet (www.claro.com.br/claro-clube) ou pelo Atendimento **CLARO** ou por qualquer outro meio que a **CLARO** disponibilize para esta solicitação.

10.2 Da mesma forma que os PONTOS, nenhum dos **BENEFÍCIOS** disponibilizados pela **CLARO** diretamente e obtidos através do resgate destes PONTOS poderão ser cedidos a terceiros ou transferidos, devendo ser vinculados à linha móvel do Titular cadastrado como **CLIENTE CLARO CLUBE**.

10.3 No caso de **BENEFÍCIOS** em Serviços da **CLARO**, inclusive créditos em minutos ou reais ou MB/GB de dados para navegação na internet, o **CLIENTE CLARO CLUBE** desde já declara estar ciente de que o seu uso possui restrições, conforme disposto no presente Regulamento e eventuais outros materiais



de divulgação do mesmo, sendo todas as informações complementares, não constituindo direito ao Cliente a solicitação de qualquer condição diversa da divulgada.

10.4 No caso de CRÉDITOS EM MINUTOS, REAIS, MB/GB DE DADOS PARA NAVEGAÇÃO NA INTERNET e SERVIÇOS da CLARO estes só poderão ser inseridos nas linhas móveis cadastradas pelo **CLIENTE CLARO CLUBE**, seja em nome do titular ou de seus dependentes vinculados à Conta Cadastral em que consta a pontuação, não podendo ser, em hipótese alguma, transferidos para outra linha ou conta.

10.4.1 Para a inserção do **BENEFÍCIO** escolhido pelo **CLIENTE CLARO CLUBE** em MINUTOS, REAIS ou SERVIÇOS da CLARO, faz-se necessária a indicação de qual linha (TITULAR ou DEPENDENTE) o **CLIENTE CLARO CLUBE** deseja o crédito dos SERVIÇOS.

10.4.2 Qualquer BÔNUS EM MINUTOS e CRÉDITO EM REAIS disponibilizados para resgate serão concedidos na forma de ligações de voz, locais, para celulares e/ou telefones fixos (conforme divulgação prévia) com o mesmo DDD, realizadas na área de registro do **CLIENTE CLARO CLUBE**, ou para acesso a serviços que não possuem cobrança periódica, a critério da **CLARO**.

10.4.3 A determinação da concessão do **BENEFÍCIO** em minutos ou reais dependerá do Plano em que o **CLIENTE CLARO CLUBE** está ativo, ou seja, se o Plano do Cliente for computado em minutos o benefício de opção do Cliente deverá ser em minutos, se for em Reais, o benefícios escolhido deverá ser em reais, devendo o **CLIENTE CLARO CLUBE** fazer a opção correta quando da escolha do benefício, sob pena de não receber o mesmo e ter os PONTOS deduzidos de seu saldo.

10.4.4 Os créditos em minutos ou reais possuem validade de 30 (trinta) dias,

podendo ser prorrogado, a critério da **CLARO**, conforme divulgação juntamente com o benefício e serão consumidos somente após a franquia do Plano contratado.

10.4.5 Após a solicitação do **BENEFÍCIO**, com o resgate de PONTOS, em forma de MINUTOS/REAIS, este será disponibilizado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis após a solicitação do **CLIENTE CLARO CLUBE**.

10.4.6 No caso de opção por pacotes adicionais de dados em MB/GB, o **CLIENTE** somente poderá optar por resgatar este benefício se a linha móvel elegível já tiver consumido pelo menos 80% (oitenta por cento) do seu pacote de dados originário do Plano.

10.4.7 Caso esteja disponível para resgate as funcionalidades PASSAPORTE da CLARO MÓVEL para uso em roaming internacional, estes somente poderão ser resgatados caso a linha móvel do CLIENTE esteja ativa em um Plano de Serviço elegível a ativação desta funcionalidade. Não serão permitidos resgates em Planos para os quais não comporte a ativação da funcionalidade nos termos do regulamento próprio destas funcionalidades.

10.5 No caso de resgates de PACOTES A LA CARTE e ou Assinaturas de CANAIS AVULSOS estes somente poderão ser disponibilizados no contrato do titular que efetivou o resgate.

10.6 Fica a critério da Claro alterar as opções atuais e/ou incluir outras modalidades de prêmios em serviços da Claro, de forma promocional ou permanente. A divulgação de eventuais alterações será feita por qualquer meio de divulgação utilizado pela **CLARO** e a seu exclusivo critério.

10.7 Em caso de resgate do **BENEFÍCIO** em CELULARES e MODEMS USB, estes só poderão ser retirados em uma Loja Própria da **CLARO**, podendo a **CLARO** estabelecer a entrega através de Agentes



Autorizados, o que deverá ser consultado previamente pelo Cliente.

10.7.1 O resgate do **BENEFÍCIO** em CELULARES e/ou MODEMS USB está sujeito à renovação de permanência mínima conforme política da **CLARO**, em razão da condição especial em que este **BENEFÍCIO** será resgatado.

10.7.2 O resgate em CELULARES e/ou MODEMS USB está sujeito a disponibilidade de estoque na Loja em que for retirado.

11. RESGATE DE PONTOS CLARO CLUBE

11.1 Somente o **CLIENTE CLARO CLUBE TITULAR** poderá solicitar a troca dos PONTOS pelos **BENEFÍCIOS** em vigência no momento da solicitação do resgate, sendo certo que os PONTOS são pessoais e intransferíveis.

11.2. A identificação do **CLIENTE CLARO CLUBE** será feita através de documentos pessoais, pela confirmação de seus dados pessoais e/ou ainda pela senha do Cliente, quando for o caso.

11.3 Para resgatar os **BENEFÍCIOS**, o **CLIENTE CLARO CLUBE** deverá atender às seguintes condições:

(i) Ter atingido a pontuação mínima estabelecida para o resgate do **BENEFÍCIO** desejado (escolhido), estando os referidos PONTOS válidos;

(ii) Escolher um **BENEFÍCIO** que esteja disponível no momento da solicitação do resgate, no portfólio de **BENEFÍCIOS** disponibilizados no Programa;

(iii) Estar rigorosamente em dia com o pagamento de suas contas mensais, bem como não possuir débito passado sem a devida quitação, ainda que em outra Conta ou Linha da qual seja Titular.

11.4 O **CLIENTE CLARO CLUBE** deverá ler atentamente todas as informações referentes ao produto (valor em PONTOS, especificações, voltagem disponível, etc.) antes de solicitar o resgate do **BENEFÍCIO**, pois não será permitida a troca de produto já retirado, salvo nas hipóteses previstas na legislação, nem a substituição de serviço/crédito já concedido na linha do Cliente.

11.5 Em nenhuma hipótese haverá conversão de PONTOS em dinheiro (moeda corrente) através do Programa **CLARO CLUBE**.

11.6 A **CLARO** poderá, a qualquer tempo e por mera liberalidade, oferecer ao **CLIENTE CLARO CLUBE** um **BÔNUS** em PONTOS, com validade igual ou diversa da pontuação padrão concedida nos termos do Programa, o qual também poderá ser utilizado na troca por **BENEFÍCIOS** do Programa.

11.7 Caso o Cliente queira realizar a utilização dos PONTOS na troca por **BENEFÍCIOS**, especialmente mas não se limitando a troca dos PONTOS por CELULARES ou MODEMS USB, mas não tenha a pontuação suficiente, a **CLARO** poderá, por liberalidade, receber a pontuação disponível do Cliente para o resgate como desconto no valor do produto, devendo o Cliente efetuar o pagamento do valor remanescente do mesmo. Nesta hipótese aplica-se igualmente a permanência mínima contratual, devendo o Cliente firmar o Contrato correspondente, conforme política comercial vigente na Regional, em razão da condição especial em que este **BENEFÍCIO** estará sendo resgatado.

11.7.1 Para resgatar o **BENEFÍCIO** nestas condições acima, o **CLIENTE CLARO CLUBE** não poderá estar vinculado a outros prazos de permanência mínima de contrato que ainda não estejam finalizados.

11.8 No caso de resgate dos PONTOS, a **CLARO** considerará, para efeitos de abatimento, os PONTOS adquiridos mais antigos.

11.9 A autorização para resgate implicará a baixa automática dos PONTOS correspondentes.



11.10 Os **BENEFÍCIOS** resgatados em serviços da **CLARO** não poderão ser utilizados para fins de acúmulo de **PONTOS** pelo **CLIENTE CLARO CLUBE** no programa, ou seja, bônus não gerará mais bônus.

12. CANCELAMENTO CLARO CLUBE

12.1 Os **CLIENTES CLARO CLUBE** poderão, a qualquer tempo, mediante solicitação ao Atendimento **CLARO MÓVEL (1052)** ou Minha Claro Residencial (10621), cancelar sua participação no **CLARO CLUBE**, sem que isso implique qualquer ônus para o cliente **CLARO**, confirmando dados a serem solicitados.

12.2 No caso do **CLIENTE CLARO CLUBE** cancelar sua participação no programa de relacionamento **CLARO CLUBE**, ele não mais receberá os **PONTOS** referentes às faturas emitidas posteriormente ao cancelamento e os **PONTOS** que eventualmente possuam, expirarão automaticamente na data do cancelamento, sem prazo para resgate.

12.3 A transferência da linha do **CLIENTE CLARO CLUBE** titular do CPF acarretará no cancelamento imediato do Programa, com expiração automática de seu saldo de pontos, sem qualquer possibilidade posterior de resgate de **BENEFÍCIOS**.

12.3.1 Será considerada a transferência de titularidade e o cancelamento do Programa na linha móvel do Cliente a partir da inclusão dos dados cadastrais do novo titular no banco de dados da **CLARO**, de forma que é necessário que o novo titular cadastre seu CPF no **CLARO CLUBE** para iniciar o cômputo de pontuação a seu favor.

12.3.2 Nesta hipótese de transferência de titularidade não haverá nenhuma transferência de **PONTOS** do titular antigo para o novo titular, iniciando-se o Programa para este novo titular quando do seu cadastramento.

12.4 Os **CLIENTES CLARO CLUBE** que solicitarem a migração para os Planos não elegíveis ou para planos corporativos, serão automaticamente

excluídos do Programa, sendo seus **PONTOS** imediatamente cancelados no momento da efetivação da referida solicitação.

12.4. Os **BENEFÍCIOS** eventualmente inseridos no contrato do **CLIENTE CLARO CLUBE** também serão perdidos em caso de cancelamento da linha móvel, migração de Plano para Plano não elegível ou mesmo no caso de transferência de titularidade. A **CLARO**, a seu exclusivo critério, poderá determinar a manutenção do **BENEFÍCIO**, se compatível com a alteração solicitada, mas tal hipótese não constitui direito ao Cliente.

12.5 Os **CLIENTES CLARO CLUBE** que solicitarem o cancelamento, transferência e/ou migração de sua linha, terão os **PONTOS** cancelados no exato momento da referida solicitação.

12.6 Em caso de falecimento do **CLIENTE CLARO CLUBE**, seus pontos serão cancelados automaticamente a partir da ciência do óbito pela **CLARO**. Os pontos obtidos neste Programa de Fidelidade pelo **CLIENTE CLARO** não poderão ser transferidos em caso de óbito, a quem quer que seja, pois trata-se de benefício exclusivo do **CLIENTE CLARO** ativo na base como titular do Programa.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS DO CLARO CLUBE

13.1 Para participar do programa, o cliente **CLARO CLUBE** deverá pagar as contas em dia. Em caso de qualquer atraso no pagamento os benefícios ficam suspensos, sendo que se o atraso perdurar mais de 90 (noventa) dias o Cliente é excluído do Programa, perdendo em definitivo todos os **PONTOS** até então acumulados e consequentemente os **BENEFÍCIOS** a que teria direito.

13.2 Não serão permitidas:

- (i) Transferências de **PONTOS** entre **CLIENTES CLARO CLUBE** ou para outros Clientes ainda que não cadastrados;
- (ii) Combinações de contas de **CLIENTES CLARO CLUBE** cadastrados com CPFs



diferentes para obtenção de PRÊMIOS, mesmo que haja compartilhamento do Plano; e,

(iii) Comercialização dos PONTOS pelos **CLIENTES CLARO CLUBE**.

13.3 Todos os **CLIENTES CLARO CLUBE** ao aderir ao Programa declaram ter lido e entendido o presente Regulamento, estando de acordo com todos os seus termos, e se obrigam a respeitá-lo naquilo que lhes for aplicável.

13.4 Os **CLIENTES CLARO CLUBE** obrigatoriamente reconhecem que os benefícios estabelecidos entre a **CLARO** e os parceiros comerciais do **CLARO CLUBE**, estão sujeitos à adesão e observância dos respectivos regulamentos e documentação aplicável bem como a disponibilidade do benefício no momento do pedido, não sendo aplicável qualquer responsabilidade à **CLARO** no caso de impossibilidade de utilização do **BENEFÍCIO** solicitado junto a parceiros.

13.5 Alguns **BENEFÍCIOS** disponíveis podem ter limitação de uso diária, mensal ou geral vinculada ao **CLIENTE** beneficiado.

13.6 A CLARO NÃO SE RESPONSABILIZA EM NENHUMA HIPÓTESE: (I) PELO ACESSO INDEVIDO DE TERCEIROS AOS BENEFÍCIOS POR MEIO DE CONCESSÃO DE SENHAS OU ACESSO, SENDO O CLIENTE O ÚNICO RESPONSÁVEL PELA GUARDA de suas informações; (II) PELO NÃO CUMPRIMENTO DA OFERTA E DO BENEFÍCIO PELO PARCEIRO ESCOLHIDO PELO CLIENTE CONFORME OFERTA DISPONIBILIZADA POR ESTE NO PORTAL; (III) PELA MÁ QUALIDADE DOS SERVIÇOS OU PRODUTOS ADQUIRIDOS PELO CLIENTE JUNTO AOS SEUS PARCEIROS COMERCIAIS CADASTRADOS NO PROGRAMA; (IV) PELA IMPOSSIBILIDADE OU PROBLEMAS NA UTILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS AINDA QUE DISPONIBILIZADOS DIRETAMENTE PELA CLARO, SE FOR DECORRENTE DA CULPA DE TERCEIROS.

13.7 Em nenhuma hipótese haverá conversão de **BENEFÍCIOS** do **CLARO CLUBE** em dinheiro (moeda

corrente) e nem poderá o **CLIENTE** requerer ou exigir qualquer substituição em relação ao **BENEFÍCIO** ofertado.

13.8 Os **CLIENTES CLARO CLUBE** poderão, a qualquer tempo, mediante solicitação ao Atendimento **CLARO MÓVEL** ou **Minha Claro Residencial**, cancelar sua participação no Programa, sem que isso implique qualquer ônus, entretanto, tal solicitação cancelará todo o histórico do **CLIENTE** que resulte em concessão de **BENEFÍCIOS**.

13.9 O presente Regulamento poderá ser substituído ou alterado, a qualquer tempo, a critério único e exclusivo da **CLARO**.

13.10 É permitida a participação de associados da **CLARO** e respectivos familiares desde que estes sejam titulares das habilitações e responsáveis pelo pagamento dos serviços **CLARO** utilizados. Ficam excluídas linhas fornecidas pela **CLARO** aos seus empregados e/ou colaboradores a título gratuito.

13.11 Os casos omissos serão decididos pela CLARO e a CLARO não se responsabiliza em nenhuma hipótese por problemas na realização dos resgates ou acesso as informações de saldo de pontos ou qualquer outra ocorrência decorrentes de caso fortuito ou de força maior, problemas técnicos de acesso ao Site pela internet, ainda que provida pela CLARO, indisponibilidades temporárias do Site ou qualquer outro problema alheio à vontade da CLARO. A CLARO não é responsável ainda por qualquer problema decorrente de produtos e serviços de terceiros resgatados no Site, sua entrega ou fruição, qualquer que seja o motivo, devendo o USUÁRIO entrar em contato direto com o fornecedor para qualquer solução correspondente ao recebimento ou uso do mesmo.

13.12 Compete ao **CLIENTE** acessar o Site na Internet (www.claro.com.br/claro-club) ou obter as informações pelo Atendimento **CLARO MÓVEL 1052** e para **Minha Claro Residencial (10621)** em relação aos parceiros comerciais e benefícios disponíveis na data da utilização.



13.13 O presente Regulamento encontra-se disponível no www.claro.com.br/claro-clube e registrado no cartório de título e documentos de São Paulo e obriga herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro do domicílio do **CLIENTE CLARO CLUBE**, como o competente para dirimir qualquer questão oriunda deste Regulamento, com exclusão a qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a ser.