

# INSTRUMENTO DE ADESÃO AO PROGRAMA CLARO UP



Este Instrumento de Adesão tem por objetivo regulamentar a participação dos CLIENTES CLARO no Programa Claro up. **Por favor leia esse Instrumento de Adesão para entender todos os seus direitos e obrigações ao participar desse Programa.** Este Instrumento não se confunde e nem se incorpora a qualquer acordo de serviço que o CLIENTE CLARO já possui com a CLARO, incluindo, mas não limitado ao seu contrato de serviços e Instrumentos e Condições da CLARO.

## Dados do Cliente

Nome do Cliente

RG/CNH/RIC

CPF

Data de Nascimento

Telefone Residencial Fixo

E-mail

Endereço

Complemento

Cidade

UF

CEP

## 2. DESCRIÇÃO DO PROGRAMA

2.1. O Programa Claro up é um benefício disponibilizado aos CLIENTES CLARO que adquirem na CLARO um aparelho celular elegível no momento da oferta, em território brasileiro, em conjunto com a adesão de um plano de dados/minutos pós pago, por meio do pagamento em 24 (vinte e quatro) parcelas iguais, debitadas em sua conta telefônica, conforme tabela vigente no momento da adesão ao Programa Claro up.

2.2. Após o 12º mês de adesão ao programa, estando adimplente com os pagamentos das faturas da CLARO, o CLIENTE CLARO poderá optar pelo benefício do Claro up, mediante a transferência de titularidade do aparelho celular usado para CLARO S.A., que nesse momento passará a ser responsável pela quitação das parcelas não emitidas do parcelamento, desde que o aparelho celular esteja em condições de elegibilidade descritas no item 7.4. O CLIENTE CLARO declara e concorda que está obrigado a quitar todas as parcelas correspondente ao prazo que usufruiu do Programa Claro up. Está ciente, ainda, que poderá vir a receber, após a transferência de titularidade do aparelho à CLARO, cobranças das parcelas ainda não quitadas do período que usufruiu do Programa Claro up, comprometendo-se a realizar o pagamento na data estabelecida nas referidas faturas.

Visto do Cliente: \_\_\_\_\_

**2.3 O aparelho celular objeto desse parcelamento terá também a cobertura de um seguro em caso de Roubo, Furto Qualificado Mediante Arrombamento, Quebra Acidental e Oxidação, cujo prêmio do Seguro é custeado integralmente pela CLARO S.A.**

Visto do Cliente: \_\_\_\_\_

2.4 O evento Roubo refere-se à subtração de coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência, conforme artigo 157 do Código Penal Brasileiro.

2.5. O evento Furto Qualificado Mediante Arrombamento configura-se **exclusivamente** como o furto cometido com a destruição ou rompimento de obstáculo para a subtração da coisa.

2.6. O evento Quebra Acidental é todo defeito que impeça o funcionamento normal do bem segurado, levando seu desempenho funcional abaixo do normal causado não intencionalmente por queda, torção, descarga elétrica, sobrepeso do bem segurado, observadas as exclusões e limitações.

2.7 O evento Oxidação é todo defeito que impeça o funcionamento normal do bem segurado, levando seu desempenho funcional abaixo do normal, causado não intencionalmente por imersão e/ou derramamento de líquidos de qualquer espécie sobre o bem segurado, bem como oxidação causada por vapor, transpiração e ação de maresia.

**2.8 Os benefícios deste seguro são parte do Programa Claro up, razão pela qual se o CLIENTE CLARO não tiver interesse em tal cobertura securitária poderá adquirir um aparelho celular fora do Programa Claro up.**

## 3. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

**3.1 Ao se inscrever no Programa Claro up, o CLIENTE CLARO declara e concorda que:**

**(i) É maior de 18 (dezoito) anos e capaz para assumir este Contrato;**



- (ii) Quando optar pela aquisição de um novo aparelho celular elegível ao Programa, automaticamente transferirá os direitos de propriedade do aparelho usado para a Claro;
- (iii) Ao ceder a propriedade do aparelho celular usado para a CLARO, desde que observados os critérios do item 7.4, haverá a quitação das parcelas referentes aos meses que o cliente não usufruiu do Programa Claro up;
- (iv) Fornecerá à CLARO as informações necessárias para quitar as parcelas que o cliente não usufruiu do Programa Claro up, caso opte por exercer o benefício de adquirir o novo aparelho celular, quitação essa que será de responsabilidade da CLARO a partir do exercício de tal benefício; e
- (v) Autorizará a CLARO a utilizar sem ônus, para fins do Programa Claro up, todos os dados constantes no cadastro que possuem junto ao Programa

Visto do Cliente: \_\_\_\_\_

## 4. ELEGIBILIDADE AO PROGRAMA

4.1. Para participar e permanecer no Programa Claro up, o CLIENTE CLARO deverá cumprir os seguintes requisitos:

- (i) Adquirir um aparelho celular, nos modelos elegíveis e informados pela CLARO no momento da adesão;
- (ii) Contratar ou renovar um plano de serviços Pós-Pago com a CLARO, elegível no momento da adesão;
- (iii) Em sendo cliente CLARO, estar adimplente com suas obrigações junto à CLARO.

## 5. CONDIÇÕES DO SEGURO

5.1. O Seguro é garantido pela **ASSURANT SEGURADORA S.A** (“Assurant”), pessoa jurídica de direito privado, com sede na Alameda Rio Negro, 585, 3º andar, Edifício Demini, CEP 06454-000, Alphaville, na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (“CNPJ/MF”) sob o nº 03.823.704/0001-52, e devidamente autorizada a operar em todos os ramos de seguro como seguradora pela SUSEP – Superintendência de Seguros Privados, por meio do Registro SUSEP 0214-3.

5.2. As coberturas incluídas no Seguro são: roubo ou furto qualificado mediante arrombamento, quebra acidental e oxidação, conforme descrição detalhada estabelecida nos itens 2.4, 2.5, 2.6 e 2.7 acima e descritas no Certificado de Seguro entregue ao CLIENTE CLARO e respectivas Condições Gerais, Especiais e Particulares disponíveis nas lojas participantes do programa CLARO up e no site [www.claro.com.br/claroup](http://www.claro.com.br/claroup) e estarão vigentes a partir da adesão ao Programa Claro up.

5.3. O Seguro do Programa Claro up tem por objetivo garantir que o aparelho celular usado esteja em boas condições de uso no momento da aquisição de um novo aparelho celular pelo CLIENTE CLARO, conforme definido no item 7.4 abaixo. O prêmio do Seguro é custeado pela própria CLARO.

### 5.4. Riscos Excluídos do Seguro Contratado

O seguro não indenizará os eventos constantes das Condições Gerais do Seguro e as suas consequências. As Condições Gerais podem ser consultadas através do site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) ou em uma das lojas CLARO participantes do programa. O CLIENTE CLARO poderá consultar a relação de Lojas Claro participantes do Programa Claro up no site da Claro.

5.5 Caso a Assurant seja acionada em razão da ocorrência de um dos eventos cobertos pelo seguro (item 5.2 deste Instrumento), o CLIENTE CLARO declara estar ciente e concorda com o pagamento da franquia de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor do aparelho em nota fiscal subtraído eventual desconto do Programa Claro Clube. O pagamento da franquia é condição obrigatória para a liberação do novo aparelho, que poderá ser novo ou remanufaturado e deverá ser realizado diretamente à Assurant.

5.5.1 Entende-se por aparelho remanufaturado aquele em que seus componentes podem ter sofrido desgaste e precisaram ser substituídos ou reparados, atendendo as mesmas especificações de projeto de um produto novo.

5.5.2 O não pagamento da franquia pelo CLIENTE CLARO não o isentará da obrigação de cumprimento das condições de parcelamento do valor do aparelho.

5.6. Os sinistros estarão limitados a 1 (hum) evento de furto qualificado mediante arrombamento ou roubo a cada 12 meses. Para casos de reparo do bem segurado ou oxidação, não haverá limitação na quantidade de sinistros, condicionado à entrega do aparelho à seguradora;

5.7. É indispensável a apresentação da nota fiscal original do aparelho segurado para o recebimento da indenização em caso de sinistro.

Visto do Cliente: \_\_\_\_\_

## 6. ACESSO AOS BENEFÍCIOS DO PROGRAMA CLARO UP

6.1. Para acesso à proteção em caso de Roubo, Furto Qualificado mediante arrombamento,



**Quebra Acidental ou oxidação, o CLIENTE CLARO deverá entrar em contato com a ASSURANT através dos telefones abaixo:**

**Sinistros**

- 3003-0954 para capitais e regiões metropolitanas;
- 0800 606 6301 para demais localidades

**Outras informações sobre o Seguro**

- 0800 606 6352 para todas as localidades

6.2. Além dos canais tradicionais de atendimento, a Seguradora também disponibilizará um site de auto-atendimento para que o CLIENTE CLARO possa fazer a abertura de seu sinistro e o acompanhamento do mesmo: [www.meuatendimentoonline.com.br](http://www.meuatendimentoonline.com.br).

6.3. Para utilizar o benefício relacionado à aquisição de um novo aparelho celular mediante a entrega do aparelho usado, o CLIENTE CLARO deverá comparecer a uma Loja Claro participante do Programa ou entrar em contato com a CLARO através do telefone 1052 para mais informações.

**7. AVALIAÇÃO DO APARELHO USADO E AQUISIÇÃO DO NOVO APARELHO**

7.1. Para a utilização do benefício relacionado à aquisição de um novo aparelho celular após o 12º mês da adesão ao Programa Claro up, o CLIENTE CLARO deverá dirigir-se até uma Loja CLARO participante do Programa com o aparelho usado, a fim de que um funcionário da Claro avalie se o aparelho está em boas condições de uso, de acordo com os critérios enumerados no item 7.4. O CLIENTE CLARO poderá consultar a relação de Lojas Claro participantes do Programa Claro up no site da Claro.

**7.2. Confirmada a elegibilidade do aparelho celular usado, o CLIENTE CLARO estará apto a obter o benefício do Programa Claro up, que consiste na aquisição de um novo aparelho celular mediante a entrega do aparelho usado à CLARO, a qual, por sua vez, se responsabilizará pela quitação das parcelas referentes aos meses que o cliente não usufruiu do Programa Claro up.**

**Visto do Cliente:** \_\_\_\_\_

7.3 Na hipótese de o aparelho celular usado não ser elegível, nos termos do item 7.4, o CLIENTE CLARO deverá acionar o benefício do Seguro Assurant de modo a consertar o aparelho, observando-se os riscos cobertos pelo Seguro.

7.4. Para fins deste Programa, o aparelho celular usado será considerado em boas condições de uso se estiver:

7.4.1 Sem dano físico visível: o aparelho não deve apresentar quebras, rachaduras ou qualquer dano estético.

7.4.2. Sem dano visível por líquido: o aparelho não pode estar oxidado ou apresentar algum dano causado pelo contato com líquido de qualquer natureza.

7.4.3. Em funcionamento normal: todas as funcionalidades do aparelho devem estar operando normalmente, inclusive a função "touch screen". Entende-se que "todas as funcionalidades" estão "operando normalmente" se o aparelho for capaz de efetuar e receber ligações, acionar o "viva voz"; acessar a internet; tirar fotos e acionar os botões externos de controle.

7.4.4. Com display intacto: ausência de quebras, trincas ou riscos no display do aparelho.

7.4.5. Desbloqueado e a função "Buscar Celular", ou qualquer outro dispositivo semelhante devidamente desabilitado: o aparelho não deve conter nenhum dispositivo de bloqueio e deve estar com as configurações iniciais de fábrica (restaurado).

7.4.6. Sem informações, fotos e emails pessoais;

7.4.7. Sem gravação/inscrição no aparelho: o aparelho não poderá conter nenhuma inscrição ou gravação externa (nomes, códigos, etc.) que descaracterize seu estado físico inicial.

7.4.8 Sem apresentação visível de evidências de descaracterização do aparelho.

**8. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES SOBRE DADOS PESSOAIS E INFORMAÇÕES PRIVADAS**

**8.1. É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE CLARO proteger qualquer informação ou arquivo armazenado em seu aparelho celular.**

**8.2. Antes de exercer o benefício de aquisição de um novo aparelho celular, o CLIENTE CLARO é responsável pela remoção de dados e informações e arquivos pessoais, o que inclui, mas não está limitado a cartões SIM, senhas, contatos, e-mails, fotos, aplicativos ou calendários. Para tal procedimento, consulte o Guia do Usuário do aparelho para orientação de como apagar ou remover tais informações**

**Visto do Cliente:** \_\_\_\_\_

**8.3. O CLIENTE CLARO também está obrigado a deixar o aparelho com as configurações originais de fábrica restaurando seu aparelho celular e desativar todas as senhas ou recursos de bloqueio, como "Buscar Celular" ou qualquer outro dispositivo semelhante.**



Se o CLIENTE CLARO não conseguir adotar essas medidas, este não será elegível à aquisição de um novo aparelho celular.

9. TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE DO PROGRAMA CLARO UP  
9.1. O Programa Claro up é intransferível e exclusivo ao CLIENTE CLARO beneficiário do Programa.

## 10. CANCELAMENTO

10.1 O CLIENTE CLARO pode cancelar o Programa Claro up a qualquer momento por qualquer razão comparecendo a uma Loja CLARO ou entrando em contato com a CLARO através do telefone 1052. Nesse caso, o CLIENTE CLARO deverá pagar à vista o saldo devedor do parcelamento do aparelho à CLARO.

10.2 Se o CLIENTE CLARO cancelar o serviço de telefonia móvel, alterá-lo para um plano inferior antes do término do Prazo de Permanência conforme Contrato SMP (Serviço Móvel Pessoal), ou se a CLARO cancelar seu serviço por qualquer motivo justificável, conforme mencionado no Contrato de Prestação do Serviço Móvel firmado com a CLARO, sua participação no Programa Claro up também será automaticamente cancelada. Nessa hipótese, o cliente deverá pagar à vista o saldo devedor do aparelho à CLARO.

Visto do Cliente: \_\_\_\_\_

10.3. A participação no Programa Claro up poderá também ser cancelada e seus benefícios perdidos por justa causa incluindo, mas não se limitando a, casos de fraude ou violação substancial das obrigações do CLIENTE CLARO e/ou em caso de inadimplência, quando essa for superior ao prazo de 90 (novenda) dias. Nesse período, a CLARO bloqueará o IMEI do aparelho, sendo desbloqueado após o cliente quitar o saldo devedor do parcelamento do aparelho junto à CLARO. Ainda que cliente volte a ter vínculo com a CLARO, o Programa Claro up não será reativado.

Visto do Cliente: \_\_\_\_\_

10.4. A participação no Programa Claro up, suas políticas, práticas e procedimentos podem ser alteradas pela CLARO. Eventuais alterações serão aplicadas somente aos novos CLIENTES CLARO que aderirem ao Programa Claro up, sendo que as condições acordadas com os CLIENTES CLARO antes das alterações promovidas pela CLARO serão mantidas.

10.5. Cancelamento do seguro: caso não queira mais a referida cobertura após a sua adesão a esse Programa, será excluído do mesmo, incorrendo em todas as penalidades previstas neste Instrumento e/ou no Regulamento deste Programa, além do vencimento antecipado de todas as parcelas do parcelamento que porventura estiverem em aberto.

## 11. AVISO

11.1. O CLIENTE CLARO declara que concorda e autoriza a CLARO a contatá-lo, especialmente para fins de relacionamento decorrentes da presente contratação, por meio de ligação, mensagem (SMS) ou endereço físico ou eletrônico fornecidos no momento da sua adesão ao Programa Claro up.

## 12. ACEITAÇÃO AO PROGRAMA CLARO UP

12.1. Ao aceitar as regras e condições constantes do presente Instrumento, o CLIENTE CLARO declara que o leu e compreendeu, na sua íntegra, juntamente com o REGULAMENTO disponível nos canais de atendimento CLARO, inclusive com a possibilidade de dirimir quaisquer dúvidas junto ao funcionário da CLARO no exato momento da adesão a este Programa, cuja confirmação do seu entendimento e aceitação é a assinatura do presente Instrumento, cuja adesão é realizada de forma consciente, voluntária e objetiva.

## 13. ACEITAÇÃO AO SEGURO

13.1. O CLIENTE CLARO ao aderir ao Programa Claro up também aceita e compreende que um dos benefícios do Programa é o Seguro fornecido pela Assurant, cujo prêmio é custeado pela CLARO ao CLIENTE CLARO que aderir ao Programa Claro up;

13.2. As condições do Seguro estão dispostas no Certificado de Seguro e demais documentos anexos a este Instrumento de Adesão, do qual fazem parte indissociável, os quais o CLIENTE CLARO neste ato atesta que leu e concordou, reconhecendo que nenhuma delas pode ser caracterizada como cláusula padrão contrária à sua vontade e interesse, pois, caso haja este conflito, o CLIENTE CLARO tem a livre escolha de não aderir ao Programa Claro up.

13.3. A aceitação do seguro estará sujeito à análise do risco.

13.4. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

13.5. Corretora: Lazam-MDS Corretora e Administradora de Seguros S/A Registro SUSEP:

10.0059188. O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.



# CERTIFICADO DE SEGURO DE APARELHOS ELETRÔNICOS

## 14. REGISTRO DO REGULAMENTO:

14.1. O regulamento do Programa Claro up encontra-se registrado no Ofício de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP, sob o nº 1.108.512, em 02/09/2015.

Assinatura do Cliente

Bem vindo ao Programa Claro Up.

Abaixo você confere o seu certificado de seguro e todas as coberturas que tem direito ao fazer parte deste programa exclusivo da CLARO.

Confira aqui os principais telefones de contato:

Abertura de Sinistro para capitais e regiões metropolitanas: 3003 0954

Abertura de Sinistro para demais localidades: 0800 606 6301

Abertura e acompanhamento de Sinistro pelo site: [www.meuatendimentoonline.com.br](http://www.meuatendimentoonline.com.br)

SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800 606 6352

SAC e Ouvidoria para Deficiente Auditivo: 0800 726 6363

Ouvidoria: 0800 771 7266 - Caso já tenha registrado sua reclamação no SAC e não esteja satisfeito.

Você também acessa as principais informações do Programa Claro up através do site [www.claro.com.br/claroup](http://www.claro.com.br/claroup)

## Certificado de Seguro de Aparelhos Eletrônicos

Número do Certificado:  Data de Emissão do Certificado:

Número da Proposta: UP  Nº Apólice: 01.01.0171.000117

Grupo/Ramo: 0171

Segurado:  CPF:

Logradouro:  Complemento:

Cidade:  UF:  CEP:

Início de Vigência:    Fim de Vigência:

Prêmio Mensal de Seguro: R\$ 00,00 IOF: R\$ 00,00

Marca:  Modelo:  IMEI:

# CERTIFICADO DE SEGURO DE APARELHOS ELETRÔNICOS

Coberturas	Elegibilidade	Carência	Franquia	Indenização	Prêmio por Cobertura	IOF por Cobertura
Roubo ou Furto Qualificado	Aparelhos novos e que sejam participantes do Programa Claro up.	Não há	25% sobre o valor do aparelho sem descontos  Claro Clube.	É garantido reparo ou um aparelho novo ou remanufaturado (sem chip e demais acessórios), igual ou similar características e tecnologia do aparelho sinistrado.	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Quebra Acidental				R\$ 0,0	R\$ 0,0	
Oxidação				R\$ 0,0	R\$ 0,0	

**Disque SUSEP: 0800 021 8484**

SUSEP - Superintendência de Seguros Privados - Autarquia Federal responsável pela fiscalização, normatização e controle dos mercados de seguro, previdência complementar aberta, capitalização, resseguro e corretagem de seguros. O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

Seguradora: ASSURANT Seguradora S.A. - Inscrição SUSEP: 0214-3 - CNPJ:

03.823.704/0001-52 - Processo SUSEP: 15414.100794/2004-58.

Corretora: Lazam-MDS Corretora e Administradora de Seguros S/A Registro SUSEP: 10.0059188.

**Estipulante:** Claro S.A., CNPJ 40.432.544/0001-47

**Logradouro:** Rua Florida, 1970 - **Telefone** (11) 5509-6135

**Bairro:** Brooklin **Cidade:** São Paulo **UF:** SP **CEP:** 04665-001

**Este seguro é por prazo determinado tendo a seguradora, a faculdade de não renovar a apólice na data de vencimento, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da apólice.**

As condições contratuais deste produto protocolizadas pela sociedade junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), de acordo com o número de processo constante do certificado.

Incidem as alíquotas de 0,65% de PIS/Pasep e de 4% de COFINS sobre os prêmios de seguros, deduzidos do estabelecido em legislação específica.

# CERTIFICADO DE SEGURO DE APARELHOS ELETRÔNICOS

---

## PRÊMIO

O prêmio do seguro será pago pelo Estipulante mensalmente, na forma e local indicados pela Seguradora no respectivo documento de cobrança, devendo ser obrigatoriamente observada a data limite (data do vencimento) prevista no referido documento de cobrança do prêmio.



---

Assurant Seguradora S/A

