

PROMOMEMO



Diretoria (selecionar)				Versão	Numeração	Data
<input checked="" type="checkbox"/>	MKT	<input type="checkbox"/>	SVA	v.3	1	20.09.2017
Solicitante				Gerência		
Pamella Lopes				MKT Aquisição PME		

Título: CLARO TOTAL

Elaborado por: Pamella Lopes

SUMÁRIO

1. O QUE É:	2
2. OBJETIVO:	2
3. VIGÊNCIA:	2
4. PÚBLICO-ALVO:	2
5. REGIONAIS PARTICIPANTES:	3
6. COMO FUNCIONA:	4
7. COMO ADQUIRIR:	19

1. O QUE É:

Plano no qual o cliente contrata uma franquia de dados que será consumida de forma compartilhada entre todas as linhas que fazem parte da contratação. Para adesão a este plano, além da franquia de dados compartilhada, é necessário contratar uma ou mais linhas que serão classificadas em "CELULAR", "SMARTPHONE" e "MODEM & TABLET" de acordo com o tipo de serviço oferecido por cada uma.

O compartilhamento da franquia é restrito por UF (Estado). No caso de SP, a restrição é por região, sendo necessária uma franquia para a região metropolitana da cidade de São Paulo (DDD11) e outra para o interior (demais DDDs).

2. OBJETIVO:

Captação de novos clientes, fidelização e rentabilização de base de clientes corporativos;

3. VIGÊNCIA:

Contratos fechados e assinados de **01/10/17 a 31/10/2017**

Input de pedido no CPC: até **31/10/2017**

4. PÚBLICO-ALVO:

Clientes do segmento PME.

4.1 Elegibilidade

Cenário	Elegibilidade	Obs.:
Novo Cliente	Sim	Não pode contratar outra promoção de voz e o Claro Internet WI-FI Compartilhada. Plano Claro Internet e M2M podem ser adquiridos.*
Renovação total	Sim	Somente após 24 meses – escolhendo um único plano/promoção de voz.
Renovação total + Incremento de linhas	Sim	Somente após 24 meses – escolhendo um único plano/promoção de voz.
Transf. de titularidade – CNPJ cedente com contrato Vigente	Não	
Transf. de titularidade – CNPJ cedente com contrato Expirado/Finalizado	Sim	Somente entre planos/promoções iguais.
Transf. de titularidade – PF/PJ	Sim	
Incremento* de cliente que possui apenas Plano de dados ou Plano Pronto.	Sim	Exceto para clientes que tem Claro Internet WI-FI Compartilhada.
Incremento* de cliente com a promoção Claro Fácil Empresa (Local/Nacional/5)	Sim	Necessária a criação de uma nova conta.
Incremento* de cliente com a promoção Claro Flex	Sim	Necessária a criação de uma nova conta.
Incremento* de cliente que possui Top Regional	Sim	Necessária a criação de uma nova conta.
Renovação antecipada do Claro Total	Não	
Renovação <u>antecipada</u> para o Claro Total (clientes da base com outras ofertas do portfólio).	Sim	Somente via alçada do AACE, conforme política da Régua de Relacionamento.
Renovação parcial	Não	
Migração de linhas entre Bans	Não	
Migração de planos	Não	

* somente após 90 dias da ativação do cliente. Obrigatório uma nova conta.

*PROMOCIONALMENTE PARA O MÊS DE OUTUBRO:

Para as os Estados: **BA/SE, NE, ES, MG (todos os DDD's) e PR/SC** está permitida a venda **"casadinha*" do Claro Total com o Claro Fácil Empresa Nacional (a partir de R\$29,90)** para cliente Novo, Incremento e Renovação.

- Será criada uma cotação com uma ordem para cada plano/promoção.
- Serão dois TCPJ, um para cada plano/promoção.
- A regra de documentação não terá alteração.

***Para clientes da base ativados com outros planos/promoções e querem novas linhas no Claro Total, mas não participam das regionais da "casadinha" poderão incrementar no Claro Total somente após 90 dias da ativação do cliente, nas regras de incremento e em uma nova conta.**

4.1.1 Elegibilidade

Motivos de Contratação	O que contratar?	Observação
Nova Venda (cliente novo)	Franquia de dados + plug-ins	Cliente novo
Nova Venda c/ port-in	Franquia de dados + plug-ins	Cliente novo com portabilidade
Incremento linhas (novas)	Plug-ins	Somente se tiver franquia de dados sobrando, caso contrário, deverá ser um upgrade ou incremento de plano.
Incremento linhas (port-in)	Plug-ins	Somente se tiver franquia de dados sobrando, caso contrário, deverá ser um upgrade ou incremento de plano.
Incremento linhas (TT PF/PJ)	Plug-ins	Pode ser para Cliente Novo ou Cliente da base.
Incremento de plano (conta nova)	Franquia de dados + plug-ins	Cliente da base e quer incrementar mais linhas - cria-se nova conta.
Incremento de plano (port-in)	Franquia de dados + plug-ins	Cliente da base e quer incrementar mais linhas.
Incremento de Planos TT PF/PJ	Franquia de dados + plug-ins	Pode ser usado na criação de um novo plano onde todas as linhas são TT.
Upgrade de plano	Franquia de dados + plug-ins	Cliente da base e quer incrementar mais linhas - aumenta a contração de plano e plug-in na conta existente.
Renovação Total	Franquia de dados + plug-ins	Renovação do cliente da base.
Linhas TT Renovação	Plug-ins	Cliente com Renovação Total com linhas de TT
Idem (mesmo plano)	Plug-ins	Tipo utilizado para os motivos acima a fim de especificar DDD's diferentes.

5. REGIONAIS PARTICIPANTES:

Oferta Nacional.

6. COMO FUNCIONA:

6.1 Benefícios da Promoção

Benefícios válidos por 24 meses de contrato.

- Clientes da base e novos / Tecnologia: GSM / 3G / 4G
- Contratação da Franquia de dados do Plano Claro Total optando por uma das faixas abaixo:

GB	MINUTOS	VALOR PLANO	LIMITE DE LINHAS POR BAN	MÍNIMO DE GB POR LINHA
5	ILIMITADOS	R\$ 36,40	1	5
10		R\$ 69,75	3	3,3
20		R\$ 128,00	4	5
30		R\$ 158,00	6	5
40		R\$ 178,00	8	5
50		R\$ 223,00	10	5
60		R\$ 267,00	12	5
70		R\$ 312,00	14	5
80		R\$ 356,00	16	5
90		R\$ 401,00	18	5
100		R\$ 446,00	20	5
150		R\$ 668,00	30	5
200		R\$ 891,00	40	5
300		R\$ 1.336,00	60	5
400		R\$ 1.782,00	80	5
500		R\$ 2.227,00	100	5
600		R\$ 2.673,00	120	5
700		R\$ 2.747,25	140	5
800		R\$ 2.821,50	160	5
900		R\$ 2.895,75	180	5
1.000		R\$ 2.970,00	200	5



- Inclusão do(s) Plug-In(s) (linha) desejado(s):
Os Plug-ins são caracterizados pelo tipo de serviço e finalidade da linha.

Linhas (Plug-ins)	
Tipo	Mensalidade
Smartphone	R\$ 45,90
Tablet e Modem	R\$ 14,90
Celular	R\$ 49,90

- Toda contratação deve começar com no mínimo 5GB (exceto na faixa especial de 10GB para 3 linhas, onde o máximo é 3,3GB) e toda nova conta deve ter atribuída a ela uma franquia de dados.

IMPORTANTE 1: Não poderá ocorrer substituição de tipos de plug-ins (smartphone/celular/modem e tablet).

IMPORTANTE 1: Deverá ser respeitada a regra de quantidade de linhas por ban/conta independente do plug-in adquirido.

6.2 REGRAS

6.2.1 Características e funcionalidades do Claro Total:

Ao contratar o plano, o cliente deve optar por uma capacidade de dados que será consumida de forma compartilhada entre ***todos os Plug-Ins (com exceção do tipo Celular, que não usa dados)*** que fazem parte da contratação. Essa franquia de dados terá uma cobrança mensal. Para adesão a este plano, além da franquia, o cliente deve contratar, ao menos, uma linha entre as opções disponíveis: **"PLUG-IN CELULAR", "PLUG-IN SMARTPHONE" e "PLUG-IN MODEM & TABLET"** de acordo com o tipo de serviço desejado, que também terão uma cobrança individual mensal.

As Franquias de Dados não poderão ser combinadas, ou seja, deverá ser escolhida apenas 1 das opções para cada grupo de linhas (plug-ins). Ex.: cliente quer 100GB. Não pode ativar duas de 50GB. Deverá ativar a opção 100GB.

Cada UF – Unidade Federativa – deverá ter uma franquia de dados. Então se o cliente contratar linhas de UFs diferentes, cada Estado deverá ter uma franquia. Se o cliente optar por separar as linhas em mais de uma conta, cada grupo de linhas também deverá ter uma franquia de dados, mesmo que todas sejam da mesma UF e/ou que sejam linhas tipo "Celular".

- No caso de SP, as linhas deverão ser divididas em SP-capital (DDD11) e SP-interior (Demais DDGs) e cada grupo deverá ter uma franquia de Dados.

Ex.: Cliente tem 30 linhas, sendo 10 do DDD11, 10 do DDD19 e 10 do DDD15: então deverá contratar uma franquia para as linhas do DDD11 (SP capital) e outra para as linhas do DDD19 + DDD15 (SP interior). Serão duas franquias para SP.

- No caso das demais UF's:

Ex.: Cliente tem 20 linhas, sendo 10 do DDD21 e 10 do DDD22: poderá ter uma só franquia para todo RJ.

Se o cliente possuir um grupo de linhas da mesma UF e quiser separá-la em dois grupos diferentes, cada grupo deverá ter uma franquia separada também.

Ex.1: tem 20 linhas do DDD61 e quer separá-las em dois grupos: "Grupo 1" com 15 linhas e "Grupo 2" com 5 linhas. O "Grupo 1" deverá ter 1 franquia de dados e o "Grupo 2" deverá ter outra franquia de dados.

IMPORTANTE 1: Caso o Volume de Dados da Franquia Compartilhada contratada seja excedido, não haverá bloqueio do serviço ou redução de velocidade, ou seja, as linhas continuarão

trafegando dados com a mesma qualidade, na rede 3G ou 4G (conforme tecnologia da rede e equipamento utilizado). **Neste caso, haverá a cobrança de uma taxa de excedente de apenas R\$0,03 por Megabyte trafegado além da franquia.**

IMPORTANTE 2: Não há Rollover (rolagem de sobra de um mês para o outro) da franquia de dados ou de qualquer outro limite de uso.

IMPORTANTE 3: Não é possível ativar linhas sem vínculo com uma franquia de dados compartilhada, mesmo que ela seja do PLUG-IN CELULAR. Ou seja, toda conta deve possuir uma franquia de dados, mesmo que não tenha linhas que utilizarão dados.

IMPORTANTE 4: Não se compartilha franquia de contas diferentes seja na mesma UF ou UFs diferentes.

IMPORTANTE 5: Este plano não compatível com Gestor Online.

IMPORTANTE 6: Não é possível consultar o tráfego de dados e o cliente não recebe o SMS informando sobre o consumo. O cliente pode consultar o consumo de dados na fatura.

6.2.2 Plug in

PLUG-IN	CARACTERÍSTICAS	VALOR
SMARTPHONE	<p>Foco de uso: Para usuários com necessidade de comunicação mais avançada, que vai além de chamadas de voz e torpedos. Utilizarão também serviços de internet em um smartphone.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permite chamadas de VOZ LOCAL e LDN (usando o 21 da EMBRATEL) para qualquer número de qualquer operadora no território nacional; • Permite que a linha consuma da Franquia de Dados Compartilhados; • Permite o envio de mensagens SMS à vontade para outras linhas da rede Claro. Para demais operadoras será cobrado R\$ 0,10 por mensagem; • Chamadas LDN não originadas pelo CSP 21 da Embratel e demais serviços serão cobrados à parte (excedente ao plano). • Não haverá cobrança de deslocamento (DSL1 e DSL2) em roaming nacional. 	R\$ 45,90
TABLET E MODEM	<p>Foco de uso: Para usuários com necessidade de conectar seus Tablets ou Notebooks e Laptops, através de modems ou roteadores, à internet para acesso em qualquer localidade da rede 3G/4G.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permite que a linha consuma da Franquia de Dados Compartilhados; • O envio de SMS para qualquer destino será cobrado pelo preço avulso padrão (R\$0,10/msg), o cliente poderá contratar pacotes de torpedos individuais; • A utilização de Voz será bloqueada para as linhas desse plug-in; • Demais serviços serão cobrados a parte (excedente ao plano). • Este plug-in também é compatível em uso de roteadores e seguirá as 	R\$ 14,90

	regras da tabela que consta no item 6.1. (quantidade máxima de linhas por BAN e quantidade mínima de GB por linha). Elegível para todas as franquias.	
CELULAR	<p>Foco de uso: Para usuários com necessidade de comunicação simples por chamadas de voz e torpedos através de um aparelho celular comum. • Permite chamadas de VOZ LOCAL e LDN (usando o 21 da EMBRATEL) para qualquer número de qualquer operadora no território nacional;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permite o envio de mensagens SMS à vontade para outras linhas da rede Claro. Para demais operadoras será cobrado R\$ 0,10 por mensagem; • Chamadas LDN não originadas pelo CSP 21 da Embratel e demais serviços serão cobrados à parte (excedente ao plano). • Não haverá cobrança de deslocamento (DSL1 e DSL2) em roaming nacional; • Linha bloqueada sistemicamente para utilização de dados. 	R\$ 49,90

NOTA: Não estão inclusas chamadas e SMS para números especiais como serviços de interatividade, 0300, 0500, etc. Estes serviços sempre serão cobrados como excedentes e de acordo com as tarifas estipuladas pelos prestadores destes serviços.

Todos os plug-ins funcionam nas tecnologias GSM, 3G e 4G.

6.2.3 SERVIÇO DE ROAMING INTERNACIONAL

Tarifas simples e vantajosas para a utilização do serviço nos principais destinos do mundo. Um único valor para efetuar e receber chamadas e outro para acessar a Internet.

Grupo 1	
PLUG-IN CELULAR E SMARTPHONE	Valor*
Ligações (originadas ou recebidas)	R\$2,25 por minuto
Utilização de dados	R\$1,40 por Megabyte
Mensagens SMS**	US\$ 0,60 por mensagem

IMPORTANTE: Para o PME, o serviço de Roaming Internacional é bloqueado e se o cliente quiser utilizar o benefício, o administrador da conta deverá solicitar o desbloqueio via 1052.

*Valores com impostos

**Envio e recebimento de SMS no exterior é válido apenas utilizando as redes parceiras do Grupo América Móvil.

Países do Grupo 1: África do Sul, Costa do Marfim, Hong Kong, Peru, Albânia, Costa Rica, Hungria, Polônia, Alemanha, Croácia, Índia, Porto Rico, Argélia, Dinamarca, Irlanda, Portugal, Argentina, Egito, Israel, Reino Unido, Austrália, El Salvador, Itália, República Dominicana, Áustria, Equador, Japão, República Tcheca, Bélgica, Eslováquia, Jersey (Reino Unido), Romênia, Bielorrússia, Eslovênia, Letônia, Rússia, Bolívia, Espanha, Liechtenstein, Sérvia, Bósnia e Herzegovina, Estados Unidos, Lituânia, Singapura, Bulgária, Filipinas, Macedônia, Suécia, Camarões, Finlândia, Malta, Suíça, Canadá, França, México, Tailândia, Catar, Gana, Nicarágua, Taiwan, Cazaquistão, Grécia, Nigéria, Turquia, Chile, Guadalupe (França), Noruega, Ucrânia,

PROMOMEMO



China, Guatemala, Nova Zelândia, Uruguai, Colômbia, Holanda, Panamá, Venezuela, Coreia do Sul, Honduras e Paraguai.

Grupo 2 – Demais países*	
PLUG-IN CELULAR E SMARTPHONE	Valor**
Ligações (originadas ou recebidas)	R\$ 11,90 por minuto
Utilização de dados	R\$ 52,90 por Megabyte
Mensagens SMS	US\$ 0,60 por mensagem

*Demais países que têm acordo de Roaming Internacional estabelecido com a Claro.

**Valores com impostos

Condições especiais de caráter promocional válidas durante o período de contrato.

Não haverá cobrança de deslocamento (DSL3) das ligações recebidas em roaming internacional (tarifa Embratel). Mas, a chamada é tarifada.

IMPORTANTE 1: As tarifas de Roaming Internacional não são válidas para Roaming aéreo e marítimo e estes serão tarifados pelos prestadores do serviço.

IMPORTANTE 2: Devido ao fato de que no Plano Claro Total existem tarifas diferenciadas de Roaming Internacional, a contratação de pacotes de Voz e Dados está bloqueada por padrão.

6.2.4 SERVIÇO DE LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL

Promocionalmente, para as linhas do Claro Total, serão cobradas as seguintes tarifas (preço flat nacional com impostos) de LDI através do uso do Código de Seleção de Prestadora (CSP) 21 da Embratel:

PAISES	Tarifa Flat Nacional com Impostos
<p>Grupo 1</p> <p>Estados Unidos (inclusive Havaí e Alasca)</p> <p>Américas: Argentina, Bolívia, Canadá, Chile, Peru, México, Porto Rico, Venezuela, Colômbia, Paraguai, Uruguai e Panamá.</p> <p>Europa e Oceania: Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Noruega, Portugal (inclusive Açores e Madeira), Reino Unido, Suécia,</p>	<p>Horário Normal: R\$0,65/min</p> <p>Horário Reduzido: R\$0,57/min</p>

PROMOMEMO



Suíça, Nova Zelândia, Polônia, Hungria, Rep. Tcheca e Rússia.			
Ásia e África: Japão, China, Coreia do Sul, Hong Kong, Cingapura, Israel e Índia.			
Grupo 2	Cuba	Horário Normal:	R\$6,50/min
		Horário Reduzido:	R\$6,42/min
Grupo 3	Demais Países	Horário Normal:	R\$1,95/min
		Horário Reduzido:	R\$1,85/min

Os horários para aplicação das tarifas Normal e Reduzido são:

Preço Promocional com tributos						
AC, ES, PI, RR, SC, SP	MT, MG	BA, DF	AP, GO, MA, MS, PR, TO	AL, AM, CE, PA, PE, PB, RN, RS, SE	RJ	RO

CORP 28	MÓVEL-FIXO HN	R\$ 0,60075	R\$ 0,61808	R\$ 0,62712	R\$ 0,63643	R\$ 0,64602	R\$ 0,66610	R\$ 0,69867
	MÓVEL-MÓVEL HN	R\$ 1,11337	R\$ 1,14547	R\$ 1,16223	R\$ 1,17949	R\$ 1,19727	R\$ 1,23448	R\$ 1,29484
	INTRA-REDE HN	R\$ 0,29295	R\$ 0,30139	R\$ 0,30580	R\$ 0,31034	R\$ 0,31502	R\$ 0,32481	R\$ 0,34070
	DSL-2 HN	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000
	MÓVEL-FIXO HR	R\$ 0,42863	R\$ 0,44099	R\$ 0,44744	R\$ 0,45409	R\$ 0,46093	R\$ 0,47526	R\$ 0,49850
	MÓVEL-MÓVEL HR	R\$ 0,95252	R\$ 0,98000	R\$ 0,99433	R\$ 1,00910	R\$ 1,02431	R\$ 1,05614	R\$ 1,10779
	INTRA-REDE HR	R\$ 0,12081	R\$ 0,12429	R\$ 0,12611	R\$ 0,12798	R\$ 0,12991	R\$ 0,13395	R\$ 0,14050
	DSL-2 HR	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000

Modulação Horária	Horário Normal	Horário Reduzido
Segunda a Sábado	07:00h às 20:59:59h	00:00h às 06:59:50h e 21:00h às 23:59:59h
Domingos e Feriados Nacionais	--	00:00h às 23:59:59h

IMPORTANTE: Para o PME, o SERVIÇO DE LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL é bloqueado e se o cliente quiser utilizar o benefício, o administrador da conta deverá solicitar o desbloqueio via 1052.

6.2.5 BENEFÍCIO – WHATSAPP

Clientes com Plug-Ins do tipo SMARTPHONE e TABLET & MODEM poderão utilizar o aplicativo WhatsApp sem que o consumo de dados seja debitado da franquia. Não elegível para plug-in “celular”.

Como Funciona:

Cada plug-in do tipo SMARTPHONE e TABLET & MODEM possui uma franquia de 1GB exclusiva para o uso do aplicativo. Após o término dessa franquia, o consumo passa a ser debitado da franquia principal do Plano Claro Total.

Apenas as funcionalidades abaixo, marcadas com **Sim**, são contempladas nesse benefício:

FUNCIONALIDADES WHATSAPP	NAVEGAÇÃO NA PROMOÇÃO
Fotos	Sim
Vídeos	Sim
Mensagem de texto	Sim
Mensagem de Voz	Sim
Chamada Voip	Não
Acessar link	Não

Como Adquirir:

O benefício é ativado automaticamente.

6.2.6 BENEFÍCIO – BACKUP ONLINE

Ao contratar o plano **Claro Total**, o cliente receberá o produto Backup Online sem custo adicional pelo tempo do contrato do plano.

O Backup Online é um serviço que oferece a sua empresa a capacidade de guardar informações de seus computadores ou servidores remotamente, em uma plataforma redundante* e de alta disponibilidade.

*Uma plataforma redundante significa que os dados são armazenados em mais de um local. Isso garante ainda mais segurança às informações armazenadas, pois se um servidor falhar os dados estarão disponíveis e preservados em outro para acesso imediato pelo cliente.

Como Funciona:

A capacidade de armazenamento oferecida no benefício Backup Online é de até 125GB por CNPJ, conforme tabela abaixo:

Linhas	Capacidade	Qtd. Usuários	Dispositivos Protegidos	Acesso Móvel
De 1 a 10	10GB	2	2	1
De 11 a 20	20GB	5	5	1
De 21 a 30	30GB	10	10	1
De 31 a 50	50GB	15	15	1
De 51 a 100	100GB	20	20	1
>100	125GB	20	25	1

Permite a criação de usuários, dispositivos protegidos e 1 acesso móvel, de acordo com o número de linhas contratadas no plano Claro Total:

- Quantidade de usuários: são usuários que acessam/salvam/alteram o backup.
- Dispositivos protegidos: computadores/servidores com proteção de encriptação, ou seja, os dados são encriptados quando transferidos para o data center.
- Acesso móvel: são celulares que poderão consultar os arquivos armazenados no serviço.

Ativação do Produto:

- Após a ativação das linhas, o cliente vai receber o e-mail com senha e login do Painel de Controle da Embratel informando que o serviço foi ativo. A partir do recebimento do e-mail o cliente já pode iniciar a utilização do serviço.
- O cliente também será contatado pela equipe de suporte para orientações do uso do serviço.

PROMOMEMO



Assunto: Claro Total com Backup online

Origem: Embratel S.A. <noreply@embratelcloud.com.br>



Olá XXXXXX,

O serviço de Backup online está disponível.

Em breve você receberá um contato para auxiliá-lo na ativação do serviço

Gerencie seu produto pelo Painel de Controle

Acesse painel.embratelcloud.com.br e clique no link "Central de Atendimento" em caso de dúvidas.

Usuário:

Senha:

Painel de Controle

Além de configurar seu produto, aqui você pode:

- configurar seus dados e perfil de contratação
- trocar sua senha
- contatar o suporte técnico

Atendimento ao cliente: 0800 772 5683 – Disponível 24 horas por dias, 7 dias da semana.

Acesse: www.portal.embratel.com.br/cloud

Cancelamento:

Ao final do prazo de concessão do presente benefício, os arquivos armazenados serão excluídos.

O cancelamento do benefício não altera a vigência do Plano Claro Total de 24 meses, o mesmo continuará fidelizado à Claro e caso, cancele o Plano Claro Total seguirá o processo de cancelamento/multa do item 6.12.10.

Qualquer solicitação de clientes relacionadas ao produto Backup Online, entrar em contato a Embratel no Telefone: 0800 772 5683.

6.2.7 LIGAÇÕES E MENSAGENS EXCEDENTES

Para evitar uso indevido, como em PABX e Equipamentos de envios de SMS em massa, há um limite de segurança para uso dos serviços "à vontade", disponível nos plug-ins tipo "Celular" e "Smartphones":

- Chamadas de Voz Local + LDN: 25.000 minutos por mês/linha
- Torpedos Intra-Rede: 5.000 por mês/linha
- Acesso a caixa postal: R\$0,60/min.

Ao final do limite informado acima, serão cobradas automaticamente as seguintes tarifas excedentes:

VC1: R\$0,25/min (valor Flat Nacional com Impostos)

VC2/VC3: Plano 28 (tabela 4)

		Preço promocional com tributo						
		AC, ES, PI, RR, SC, SP	MT, MG	BA, DF	AP, GO, MA, MS, PR, TO	AL, AM, CE, PA, PE, PB, RN, RS, SE	RJ	RO
CORP 28	MÓVEL-FIXO HN	R\$ 0,60075	R\$ 0,61808	R\$ 0,62712	R\$ 0,63643	R\$ 0,64602	R\$ 0,66610	R\$ 0,69867
	MÓVEL-MÓVEL HN	R\$ 1,11337	R\$ 1,14547	R\$ 1,16223	R\$ 1,17949	R\$ 1,19727	R\$ 1,23448	R\$ 1,29484
	INTRA-REDE HN	R\$ 0,29295	R\$ 0,30139	R\$ 0,30580	R\$ 0,31034	R\$ 0,31502	R\$ 0,32481	R\$ 0,34070
	DSL-2 HN	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000
	MÓVEL-FIXO HR	R\$ 0,42863	R\$ 0,44099	R\$ 0,44744	R\$ 0,45409	R\$ 0,46093	R\$ 0,47526	R\$ 0,49850
	MÓVEL-MÓVEL HR	R\$ 0,95252	R\$ 0,98000	R\$ 0,99433	R\$ 1,00910	R\$ 1,02431	R\$ 1,05614	R\$ 1,10779
	INTRA-REDE HR	R\$ 0,12081	R\$ 0,12429	R\$ 0,12611	R\$ 0,12798	R\$ 0,12991	R\$ 0,13395	R\$ 0,14050
	DSL-2 HR	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000	R\$ 0,00000

Tabela 4

Modulação Horária	Horário Normal	Horário Reduzido
Segunda a Sábado	07:00h às 20:59:59h	00:00h às 06:59:50h e 21:00h às 23:59:59h
Domingos e Feriados Nacionais	--	00:00h às 23:59:59h

Chamadas recebidas a cobrar - As chamadas recebidas a Cobrar serão tarifadas de acordo com os seguintes valores:

- VC1: R\$0,25/min (valor Flat Nacional com Impostos)
- LDN (usando o 21 da EMBRATEL): Será tarifado o mesmo valor de uma chamada de LDN originada como excedente no plano.
- LDN (Demais operadoras): De acordo com a tarifa da prestadora originadora da chamada.

6.2.8 PACOTES ADICIONAIS DE SERVIÇOS

Plug-ins do tipo CELULAR e SMARTPHONE **não** são compatíveis com nenhum dos pacotes/módulos de serviços adicionais listados abaixo:

- Pacotes de VOZ (Ex.: Tarifa Zero Intra Grupo, LDN, etc)
- Pacotes de Torpedos Compartilhados
- Pacotes de Dados/Internet
- Gestor On Line
- Gestor de LD 21
- Pacotes de Roaming Internacional

Plug-ins do tipo CELULAR e SMARTPHONE **são** compatíveis com:

- **Pacotes de Torpedos Individual:**

Pacotes	Assinatura Nacional	Valor Unitário
20 Torpedos	R\$ 3,90	R\$ 0,20
50 Torpedos	R\$ 6,90	R\$ 0,14
100 Torpedos	R\$ 10,90	R\$ 0,11
200 Torpedos	R\$ 14,90	R\$ 0,07
300 Torpedos	R\$ 20,90	R\$ 0,07
500 Torpedos	R\$ 32,90	R\$ 0,07
1.000 Torpedos	R\$ 59,90	R\$ 0,06
2.000 Torpedos	R\$ 109,90	R\$ 0,05

Plug-ins do tipo TABLET E MODEM não são compatíveis com nenhum dos pacotes/módulos de serviços adicionais listados abaixo:

Pacotes de VOZ (Ex.: Tarifa Zero Intra Grupo, LDN, etc)

- Pacotes de Dados/Internet
- Pacotes de Torpedos Compartilhados
- Gestor On Line

6.2.10 CANCELAMENTO E MULTA

1. PROMOCIONALMENTE PARA O MÊS DE OUTUBRO:

Cliente (cnpj novo) contrata os serviços da Claro (fluxo normal). Se não gostar, o cliente tem até 30 dias corridos (a contar pela data da ativação da linha) para solicitar o cancelamento **sem gerar multa**.

Atenção: Esta **não** é uma ação de degustação ou linha teste. O cliente segue fluxo normal de contratação **SEM** adquirir aparelho.

Elegível para aquisição sem compra de aparelho/equipamento. Após os 30 dias corridos, se o cliente quiser contratar aparelho para estas linhas, o mesmo deverá entrar em contato com o Atendimento (1052) e comprar os aparelhos a preço cheio, parcelado em 24x.

Para os próximos pedidos de incremento, segue conforme o fluxo atual de Vendas + Tabela de Aparelhos de cada regional.

1.1 O CLIENTE PODERÁ REALIZAR O CANCELAMENTO TOTAL OU PARCIAL DAS LINHAS.

- ✓ **Cancelamento Total:** cancelamento de todas as linhas contratadas, neste caso, é cancelado **o plano + plug-ins**.
- ✓ **Cancelamento Parcial:** cancelamento de parcial das linhas contratadas, neste caso, mantém o plano e cancela somente o plug-in solicitado. O cliente deverá ser comunicado

que a franquia não terá alteração, ou seja, o cliente ficará com mais internet e deixará de pagar somente a assinatura da linha/plug-in.

Exemplos:

Cenário 1: Total

Linhas: 10

Franquia: 50 GB

Contratação: R\$ 682,00 / R\$ 68,20 por linha

Cliente não gostou/Não tem rede:

Cancelamento das 10 linhas;

Pagamento pró-rata do serviço;

Isenção de R\$ 12K de multa (10x50x24)

Cancelamento dos serviços totais.

Cenário 2: Parcial

Contratação de oferta: Claro Total

Linhas: 10

Franquia: 50 GB

Contratação: R\$ 682,00 / R\$ 68,20 por linha

Não tem rede na localidade de 1 linha

Cancelamento da 1 linha

Pagamento pró-rata do serviço dessa linha;

Isenção de R\$ 1.200 de multa (1x50x24)

Cancelamento dos serviços nível linha (plug in).

Serviços nível contrato (franquia) não serão cancelados. Valor final linha: R\$ 70,68

1.2 Cancelamento antes da primeira fatura dentro dos 30 dias, segue as regras:

Cenário: Cancelamento Total

Será isento: pró-rata da assinatura do plano + plug-ins + multa.

Deverá pagar: consumo excedente e serviços não cobertos pelo plano, caso exista.

Cenário: Cancelamento Parcial

Será isento: pró-rata da assinatura dos plug-ins + multa.

Deverá pagar: pro-rata do plano e dos plug-ins não cancelados + consumo excedente e serviços não cobertos pelo plano, caso exista.

1.3 Cancelamento após a primeira fatura, ainda dentro dos 30 dias, segue regras:

Dentro do prazo de 30 dias, poderá ser gerada uma fatura referente ao período de ciclo de vencimento decidido na contratação. Ele terá 30 dias para decidir se permanecerá na Claro ou não.

Caso ele defina ficar na Claro:

Ele deverá seguir com o pagamento da fatura normalmente (com pró-rata da assinatura do plano + plug-ins + excedentes)

Caso ele defina cancelar:

Dentro desse período 30 o cliente terá as seguintes regras:

FC.310.1.0 DOCUMENTO DE USO EXCLUSIVO DA CLARO – BR

No cenário Total:

Será isento: da multa de cancelamento.

Deverá pagar: pró-rata da assinatura do plano + plug-ins e mais consumo excedente caso exista.

No cenário Parcial:

Será isento: da multa.

Deverá pagar: pro-rata do plano e dos plug-ins contratados e mais excedentes caso exista

2. PROCEDIMENTO PADRÃO DE CANCELAMENTO.

1. CANCELAMENTO TOTAL – Todas as linhas (Franquias de Dados Compartilhados, Plug-ins e Módulos Adicionais de Serviços):

Se o cancelamento ocorrer dentro do prazo de vigência do contrato será cobrada multa de quebra contratual com o seguinte critério de cálculo: 50% (cinquenta por cento) do valor total mensal contratado, multiplicado pela quantidade de meses restantes para o término do período de permanência mínima. O cálculo de período de contrato cumprido se dará média de prazo de cada uma das linhas que fazem parte da contratação.

2. CANCELAMENTO PARCIAL - Uma ou algumas linhas (Cancelamento de parte das linhas (plug-ins) do Contrato:

Se o cancelamento ocorrer dentro do prazo de vigência do contrato será cobrada multa de quebra contratual com o seguinte critério de cálculo: 50 reais por linha cancelada, multiplicado pela quantidade de meses restantes para o término do período de permanência mínima de cada linha.

IMPORTANTE 1: O cancelamento parcial de linhas não dá direito a redução de franquia de dados sem multa. Então, se ao cancelar algumas linhas, o cliente também optar por reduzir sua franquia de dados, pagará multa proporcional a redução da receita da mensalidade da franquia de dados (Valor Reduzido x 50% x Quantidade de meses faltantes para o fim do contrato, pelo critério de tempo médio das linhas do contrato).

A redução da franquia de dados não é realizada pelo critério de proporcionalidade. Se for o caso, deverá ser realizada por outra opção do portfólio vigente respeitando as regras de compartilhamento e condições comerciais e de preços do mês.

IMPORTANTE 2: A redução de serviço sem o cancelamento de linha também resulta em cobrança de multa. Neste caso será cobrado:

Se Franquia Compartilhada: 50% do valor reduzido x meses faltantes para termino do contrato (pelo critério de tempo médio. O tempo médio de contrato cumprido se dará pela média do tempo cumprido de todas as linhas que o compõe).

Se Serviços da linha (Plug in): 50% do valor reduzido x meses faltantes para termino do contrato da linha. Ex.: Cancelamento de Pacote de Torpedos.

3. Redução da contratação de serviços das linhas (sem cancelamento das mesmas): 50% (cinquenta por cento) do(s) valor(es) individual(ais) mensal(is) reduzidos de cada linha, multiplicado pela quantidade de meses restantes para o término do período de permanência mínima de cada linha.

4. Redução da contratação do Serviço de Dados Compartilhados (franquia de dados):

50% (cinquenta por cento) do(s) valor(es) mensal(is) reduzidos, multiplicado pelo tempo médio de meses restantes para o término do período de permanência mínima das linhas que fazem parte do grupo de compartilhamento da franquía reduzida (incluindo as linhas tipo Celular).

5. Renovação Contratual fora da elegibilidade:

Por regra **não** é permitido fazer renovação de cliente do Plano Claro Total com carência a vencer – caso seja feito incidirá multa conforme abaixo – e não poderá ser retirada.

Multa (Renovação Total) = Receita Total Contratada (Franquias + Plug Ins + Módulos Adicionais de Serviços) x 50% x Quantidade de meses faltantes para o fim do contrato, de cada uma das linhas do contrato.

6.2.11 DOWNGRADE DO PLANO

Redução da Receita Contratada e/ou migração para serviço inferior. Em caso de Downgrade da contratação de serviços da linha:

- Será cobrada multa proporcional ao valor da redução da contratação – conforme **item 4 de cancelamento e multa**;
- A contratação remanescente continuará fidelizada pelo prazo do término da carência da linha;
- A nova mensalidade da nova franquía ou plug-in se manterá fidelizada assumindo o prazo final da carência da franquía anterior (no downgrade não tem atualização de compromisso – mantém o compromisso atual).

6.2.12 UPGRADE DO PLANO E INCREMENTO DE NOVAS FRANQUIAS NO CONTRATO

Ampliação da Receita Contratada e/ou migração para serviço superior.

Em caso de Upgrade da contratação da franquía ou incremento de linhas numa ban existente, deve ser utilizada a tabela de preços item: 6.1 Benefícios da Promoção.

Se o cliente já tiver plano Claro Total da base e quiser incrementar mais linhas, o mesmo pode realizar de duas maneiras:

1º: Se na Ban existente já estiver com o limite de franquía de dados x o limite de linhas, pode-se alterar o plano **por uma franquía maior** que a franquía da base e incrementar mais linhas na mesma conta (o upgrade também deve respeitar a regra de GB e linhas). O upgrade não gera multa.

2º Se na Ban existente já estiver com o limite de franquía de dados x o limite de linhas, ele também pode criar uma nova conta e ativar mais um franquía de dados e incrementar as linhas necessárias.

6.3 TRADE IN

Promoção não elegível.

6.4 OFERTA DE APARELHOS

6.4.1 Venda com Subsídio

Elegível a modalidade subsidio via Tabela de Pontos. O cliente pode optar em adquirir o aparelho via subsidio ou a preço cheio.

- Será dado um desconto no aparelho de acordo com o montante contratado: franquia de dados + plug ins.
- Cada real contratado vale um ponto.
- Os pontos poderão ser convertidos em descontos de acordo com a Tabela de Preços de Aparelhos disponibilizada para as equipes de vendas pela área de Marketing PME da Regional.
- Na tabela constará o valor de venda do aparelho por faixas de pontuação.
- Para o Claro Total, existe uma Tabela de Aparelhos **especial** de faixas que vai de 38pts a 300pts. Além de aparelhos no valor de R\$ 1,00 a vista. Para consultar os valores, vide tabela de aparelhos de cada regional.
- Válido para clientes novos, incremento e renovação.
- A cada real contratado (PLANO + PLUG-IN [smartphone e/ou celular] equivale 1 ponto.

Pode ser adquirido aparelhos a 1 real até o limite do valor total contratado (respeitando a regra de tabela de pontos).

Exemplo: contratação (Plano + Plug in) = R\$ 1.050,00.

O cliente poderá adquirir 10 aparelhos da faixa de 100 pontos ou 7 aparelhos na faixa de 140 pontos.

Também pode usar os pontos restantes para adquirir outros aparelhos na Tabela de Pontos habitual. Lembrando, que as regras da tabela de pontos não se alteram.

Atenção:

Não pode ter mais aparelhos do que linhas.

Não pode adquirir mais aparelhos na promoção de R\$ 1,00 do que o total contratado. Somente os modelos definidos pelo MKT Regional podem ser vendidos a R\$ 1,00.

6.4.2 Venda com Desconto Claro

Promoção não elegível na modalidade Desconto Claro – mesmo quando combinada com ofertas elegíveis. Nem o plano nem os plug-ins são compatíveis ao Desconto Claro.

6.4.3 Venda para roteador, tablet e modem.

Independente da franquia contratada:

1. Preço do Tablet (conforme tabela do mês).
2. Preço do Modem (3G - R\$ 1,00 à vista e 4G - 24x R\$10,00).
3. Preço do Roteador (3G/4G - 24x R\$14,00).

7. COMO ADQUIRIR:

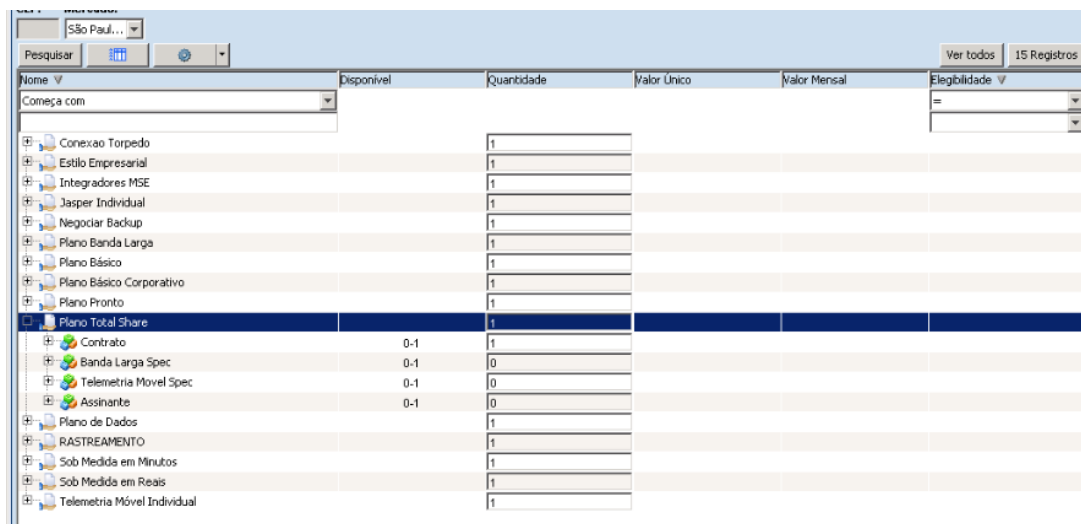
A promoção pode ser adquirida via AACE, sem necessidade de simulação, com base em um contrato de 24 meses.

7.1 MECÂNICA DE ATIVAÇÃO - CPC

Ordem nível contrato:

-> Nível Contrato

- > Selecionar ofertas e produtos
- > Plano Total Share
- > Contrato



Nome	Disponível	Quantidade	Valor Único	Valor Mensal	Elegibilidade
Conexão Torpedo		1			
Estilo Empresarial		1			
Integradores MSE		1			
Jasper Individual		1			
Negociar Backup		1			
Plano Banda Larga		1			
Plano Básico		1			
Plano Básico Corporativo		1			
Plano Pronto		1			
Plano Total Share		1			
Contrato	0-1	1			
Banda Larga Spec	0-1	0			
Telemetria Móvel Spec	0-1	0			
Assinante	0-1	0			
Plano de Dados		1			
RASTREAMENTO		1			
Sob Medida em Minutos		1			
Sob Medida em Reais		1			
Telemetria Móvel Individual		1			

-> Nível Contrato

- > Subprodutos disponíveis
- > Plano
- > Plano Total Share
- > Selecionar a Franquia Plano Total Share

Negociar Configuração do Produto e Preço Contrato (Ordem 18178A para SANITY PME 811)

Configuração Ativação do MSISDN

Subprodutos Disponíveis

Exibir Todos

- Contrato
 - Serviços Adicionais
 - Sinalização Tempo Contrato
 - Ofertas Especiais
 - Plano

Configurar Subprodutos

Pesquisar por ... Começa com [] Pesquisar Limpar [] Obrigatório [] Exibir Atributos: [] Exibir Detalhes de Preços [x]

Nome	Valor Único	Valor Mensal
Atuação em prazo	Não	
Resumo Completo	Não	
Sinalização Tempo Contrato		0,00
Período Contrato	24 Meses	
Tipo Contrato	Novo	
Plano		0,00
LDI Embratel		0,00
PJ Tarifa LDI Embratel 92 - Total Share		0
Faixa Embratel LDI	PJ Tarifa LDI Embratel 92	
Plano Total Share		0,00
Franquia Plano Total Share		0,00
PJ Total Share 100GB		0
PJ Tarifa Excedente Total Share		0
PJ Assinatura Total Share 100GB		0
Franquia	100 GB	
Tarifa Excedente	0.03	
Tarifa	446.00	

Quantidade

1

totais (BRL) Valor Único: 0,00 Valor Mensal: 446,00 [Resumo](#)

Totais + Taxas (BRL) Valor Único: 0,00 Valor Mensal: 446,00

Remover Suspender Substituir Atributos Validar Calcular Compromisso

Quantidade: [] A... Expandir... Recolher...

Ordem nível assinante:

-> **Nível Assinante**

-> Selecionar Ofertas e Produtos

-> Plano Total Share

-> Assinante

Selecionar Ofertas e Produtos

CEP: Mercado: [] São Paul...

Pesquisar [] [] []

Ver todos 15 Registros

Nome	Disponível	Quantidade	Valor Único	Valor Mensal	Elegibilidade
Começa com					
Conexao Torpedo		1			
Estilo Empresarial		1			
Integradores MSE		1			
Jasper Individual		1			
Negociar Backup		1			
Plano Banda Larga		1			
Plano Básico		1			
Plano Básico Corporativo		1			
Plano Pronto		1			
Plano Total Share		1			
Contrato	0-1	0			
Banda Larga Spec	0-1	0			
Telefonia Móvel Spec	0-1	0			
Assinante	0-1	1			
Plano de Dados		1			
RASTREAMENTO		1			
Sob Medida em Minutos		1			
Sob Medida em Reais		1			
Telefonia Móvel Tarifada		1			

Adicionar à Ordem Mostrar Preços

Ordem 18193A : Ordem de Ação 1

Exibir: Ativar Of

Ordem de Ação	Nome da Oferta	Produto	Código	Em tratamento (1)
---------------	----------------	---------	--------	-------------------

-> **Nível Assinante (para smartphone)**

-> Subprodutos Disponíveis

-> Plano

PROMOMEMO



Configuração Ativação do MSISDN

Subprodutos Disponíveis

Exibir Todos

- Assinante
 - Serviços Adicionais
 - Equipamento
 - Ofertas Especiais
 - Pacotes
 - Permanência
 - Plano
 - SIM Card [0-3] (2 podem ser adicionados)

Configurar Subprodutos

Pesquisar por ... Exibir Atributos: Obrigatório ☒ Exibir Detalhes de Preços

Nome	Valor	Ação	Valor Único	Valor Mensal
PJ Sinalização Total Share - Roaming Internac			0,00	0
PJ Sinalização Total Share - Roaming Internac			0,00	0
Tarifa Voz Local Total Share			0,00	0
Oferta Tarifação Ligação Recebida Flexível - 1			0,00	0
Tarifa Voz	59,90		0,00	0
Assinatura Smartphone			0,00	0
PJ Total Share Linha Smartphone			0,00	0
PJ Total Share - Franquia Linha Smartphone S			0,00	0
PJ Total Share - Franquia Linha Smartphone V			0,00	0
Assinatura	59,90		0,00	0
SIM Card			0,00	0
SimCard BO			0,00	0
Método de Entrega	Logística			
Forma de Pagamento	à prazo			
Número de Parcelas	1			
Tipo Simcard	SC BOFP 18 128KB AAC003	Selecionar SIMCard		
Tipo de Venda	Venda			

Quantidade: 1

Totais (BRL) Valor Único: 0,00 Valor Mensal: 59,90 [Resumo](#)

Totais + Taxas (BRL) Valor Único: 0,00 Valor Mensal: 59,90

> Nível Assinante (para modem e tablet)

-> Subprodutos Disponíveis

-> Banda Larga Spec

Negociar Configuração do Produto e Preço Banda Larga Spec (Ordem 18247A para SANITY PME 811)

Configuração Ativação do MSISDN

Subprodutos Disponíveis

Exibir Todos

- Banda Larga Spec
 - Serviços Adicionais
 - Equipamento
 - Ofertas Especiais
 - Pacotes
 - Permanência
 - Plano
 - SIM Card [0-3] (2 podem ser adicionados)

Configurar Subprodutos

Pesquisar por ... Exibir Atributos: Obrigatório ☒ Exibir Detalhes de Preços

Nome	Valor	Ação	Valor Único	Valor Mensal
Franquia Plano Total Share			0,00	0
Franquia	500 GB		0,00	0
Tarifa Excedente	0,03		0,00	0
Tarifa	2227,00		0,00	0
Tarifa Roaming Internacional Total Share			0,00	0
PJ Sinalização Total Share - Roaming Internac			0,00	0
PJ Sinalização Total Share - Roaming Internac			0,00	0
Assinatura Tablet e Modem			0,00	0
PJ Total Share Linha Tablet & Modem			0,00	0
Assinatura	14,90		0,00	0
SIM Card			0,00	0
SimCard BO			0,00	0
Método de Entrega	Logística			
Forma de Pagamento	à prazo			
Número de Parcelas	1			
Tipo Simcard	SC BOFP 18 128KB AAC003	Selecionar SIMCard		
Tipo de Venda	Venda			

Quantidade: 0

Totais (BRL) Valor Único: 0,00 Valor Mensal: 14,90 [Resumo](#)

Totais + Taxas (BRL) Valor Único: 0,00 Valor Mensal: 14,90

Remover Suspender Substituir Atributos Validar **Calcular** Compromisso

-> Nível Assinante (para celular)

-> Subprodutos Disponíveis

-> Plano

Negociar Configuração do Produto e Preço Assinante (Ordem 18507A para SANITY PME 811)

Configuração | Ativação do MSISDN

Subprodutos Disponíveis

Exibir Todos

- Assinante
 - Serviços Adicionais
 - Equipamento
 - Ofertas Especiais
 - Pacotes
 - Permanência
 - Plano
 - SIM Card [0-3] (2 podem ser adicionados)

Configurar Subprodutos

Pesquisar por ...

Exibir Atributos: Obrigatório ☒ Exibir Detalhes de Preços

Nome	Valor	Ação	Valor Único	Valor Mensal
Tarifa Roaming Internacional Total Share			0,00	
PJ Sinalização Total Share - Roaming Internac			0	
PJ Sinalização Total Share - Roaming Internac			0	
Tarifa Voz Local Total Share			0,00	
Oferta Tarifação Ligação Recebida Flexível -			0	
Tarifa Voz	0,25			
Assinatura Celular			0,00	
PJ Total Share Linha Celular			0,00	
PJ Total Share - Franquia Linha Celular Voz			0	
PJ Total Share - Franquia Linha Celular SMS			0	
Assinatura	49,90			
SIM Card			0,00	
SimCard BO			0	
Método de Entrega	Logística			
Forma de Pagamento	À prazo			
Número de Parcelas	1			
Tipo Simcard	SC BOPP 18 128KB AAC003	Selecionar SIMCard		
Tipo de Venda	Venda			

-> Exemplo de um resumo da contratação:

Sumário da Ordem (Ordem 18193A para SANITY PME 811)

Exibir Detalhes ☒

Item	Quantidade	Ação	Data de Vencimento	Valor Único	Valor Mensal	Valor Mensal Anterior
Equipamento				0,00	0,00	0,00
Equipamento Genérico		Novo		0,00	0,00	0,00
Handset BO		Novo		0,00	0,00	0,00
Ofertas Especiais		Novo		0,00	0,00	0,00
Pacotes		Novo		0,00	0,00	0,00
Pacote Torpedo Individual - Antigo		Novo		0,00	0,00	0,00
Permanência		Novo		0,00	0,00	0,00
PJ Permanência 24 Meses		Novo		0,00	0,00	0,00
Plano		Novo		0,00	0,00	0,00
LDI Embratel		Novo		0,00	0,00	0,00
LDN Embratel		Novo		0,00	0,00	0,00
PJ Tarifa LDN Embratel 28		Novo		0,00	0,00	0,00
Plano Total Share		Novo		0,00	0,00	0,00
Franquia Plano Total Share		Novo		0,00	0,00	0,00
Tarifa Roaming Internacional Total Sha		Novo		0,00	0,00	0,00
PJ Sinalização Total Share - Roaming		Novo		0,00	0,00	0,00
PJ Sinalização Total Share - Roaming		Novo		0,00	0,00	0,00
Tarifa Voz Local Total Share		Novo		0,00	0,00	0,00
Oferta Tarifação Ligação Recebida I		Novo		0,00	0,00	0,00
Assinatura Smartphone		Novo		0,00	59,90	59,90
PJ Total Share Linha Smartphone		Novo		0,00	59,90	59,90
PJ Total Share - Franquia Linha Sme		Novo		0,00	0,00	0,00
PJ Total Share - Franquia Linha Sme		Novo		0,00	0,00	0,00
SIM Card		Novo		0,00	0,00	0,00
SimCard BO		Novo		0,00	0,00	0,00

Resumo: totais (BRL) Valor Único: 0,00 Valor ... 59,90 Valor Mensal Anterior: 0,00

[Detalhes do Parcelamento](#)

Aprovisionamento 4G Total Share.

Para o provisionamento 4G é obrigatório que tenha o componente de provisionamento configurado com parâmetro "SIM"

a. Contrato (GLP) Spec:

- Contrato:
 - ✓ Componente: Provisionamento 4G = "Não Disponível"
 - ✓ Atributo: Provisionamento 4G = "Não Disponível"

b. Assinante Spec:

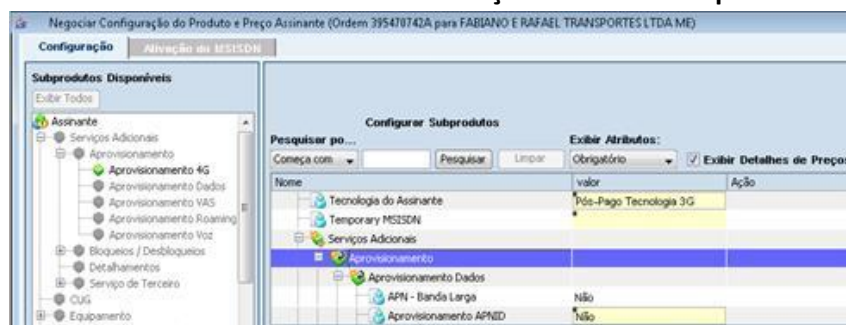
- Celular:
 - ✓ Componente: Provisionamento 4G = Disponível
 - ✓ Atributo: Provisionamento 4G = Disponível
 - ✓ Valor Default = "Sim"
- Smartphone:
 - ✓ Componente: Provisionamento 4G = Disponível
 - ✓ Atributo: Provisionamento 4G = Disponível
 - ✓ Valor Default = "Sim" + BO = 380834928 (Provisionamento 4G)

c. Banda Larga Spec:

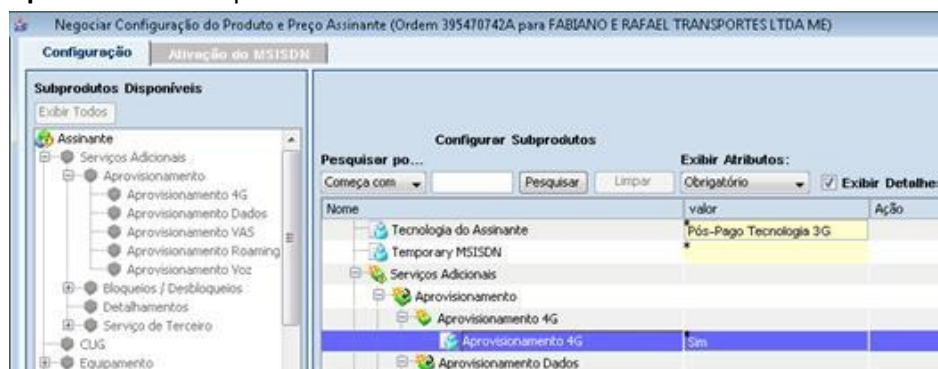
- Tablet e Modem:
 - ✓ Componente: Provisionamento 4G = Disponível
 - ✓ Atributo: Provisionamento 4G = Disponível
 - ✓ Valor Default = "Sim" + BO = 380834928 (Provisionamento 4G)

CPC:

Na Ordem de Assinante selecione: **Serviços Adicionais > Provisionamento > Provisionamento 4G**



Após selecionar: Provisionamento 4G o sistema irá trazer default "SIM"



7.2 REMUNERAÇÃO AACE

- Remuneração pelo total de serviços contratados em oferta.
- O valor da parcela do aparelho não entra no cálculo da remuneração.
- Consultar política de remuneração PME da regional.

8. POSSÍVEIS DÚVIDAS:

1. Cliente tem na base 2 contas, 2 ofertas do Plano Sob Medida (Claro fácil 5 e TOP Regional) e 24 meses de base, pode renovar no CLARO TOTAL?

- Neste plano só é permitida a Renovação Total do contrato e sim, no momento da Renovação Total, o cliente pode renovar todas as linhas das demais promoções de voz no Claro Total.

2. Cliente tem oferta Sob Medida Empresa e deseja incrementar Claro Total, pode ser feito?

- Sim, porém é necessária a criação de outra conta, as contas não podem ser unificadas posteriormente.

3. Poderá realizar Up grade, Down grade ou troca de uso entre os Plug ins?

- **Não** poderá ocorrer substituição, nem Up grade e Down Grade dos tipos de plug-ins (smartphone/celular/modem e tablet).

4. Pode ser combinada mais de uma franquia de dados na mesma conta?

- As Franquias de Dados não podem ser combinadas, ou seja, deverá ser escolhida apenas 1 das opções para cada grupo de linhas (plug-ins). Ex.: cliente quer 100GB. Não pode ativar duas de 50GB. Deverá ativar a opção 100GB.

5. Se o cliente atingir a quantidade limite de Plug in de uma franquia específica e desejar incrementar mais plug ins, terá que abrir uma nova conta com uma nova franquia?

- Exato, a regra para este plano é respeitar a quantidade linhas por conta. Se o cliente precisar de mais linhas deverá abrir uma nova conta e ativar mais uma franquia de dados compartilhada.