



GUIA DE USO

NO EXTERIOR



Você merece o novo.



Claro pós

Ative o Passaporte e use seu plano como se estivesse no Brasil.

Ativação do Passaporte



NO BRASIL

Solicite a ativação ligando gratuitamente do seu celular para o número *468 ou pelo aplicativo **Minha Claro**.



EM VIAGEM

Solicite ativação ligando do seu celular para o número +55 11 99199-5555 e a ligação não será cobrada.



Passaporte Américas

São 18 países para você viajar e continuar utilizando seu plano. Com o Passaporte Américas você navega com a internet do seu plano, envia SMS e faz ligações ilimitadas para o Brasil e para o país que está visitando e recebe ligações de qualquer lugar do mundo sem pagar nada a mais por isso.

Verifique os países que fazem parte do Passaporte Américas: *Argentina, Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, El Salvador, Estados Unidos, Equador, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Porto Rico, República Dominicana e Uruguai.*



SIGA Claro Brasil





Passaporte Europa

São 46 países do continente europeu cobertos para você utilizar seu plano. Com o Passaporte Europa você navega com a internet do seu plano, envia SMS e faz ligações ilimitadas para o Brasil e para o país que está visitando e recebe ligações de qualquer lugar do mundo, sem pagar nada a mais por isso.

Verifique os países que fazem parte do Passaporte Europa:

Albânia, Alemanha, Armênia, Áustria, Bélgica, Bielorrússia, Bósnia e Herzegovina, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Escócia, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estônia, Finlândia, França, Geórgia, Grécia, Holanda, Hungria, Inglaterra, Irlanda, Irlanda do Norte, Itália, Letônia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Macedônia, Moldávia, Montenegro, Noruega, País de Gales, Polônia, Portugal, República Tcheca, Romênia, Rússia, Sérvia, Suécia, Suíça, Turquia, Ucrânia e Vaticano.



Passaporte Mundo

São 81 países cobertos pelas vantagens do Passaporte Mundo. Com o Passaporte Mundo você navega com a internet do seu plano, envia SMS e faz ligações ilimitadas para o Brasil e para o país que está visitando e recebe ligações de qualquer lugar do mundo, sem pagar nada a mais por isso.

Verifique os países que fazem parte do Passaporte Mundo:

África do Sul, Albânia, Alemanha, Argentina, Armênia, Austrália, Áustria, Bélgica, Bielorrússia, Bósnia e Herzegovina, Bulgária, Canadá, Catar, Chile, China, Chipre, Cingapura, Colômbia, Coreia do Sul, Costa Rica, Croácia, Dinamarca, El Salvador, Emirados Árabes Unidos, Equador, Escócia, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estados Unidos, Estônia, Finlândia, França, Gana, Geórgia, Guatemala, Grécia, Holanda, Honduras, Hong Kong, Hungria, Inglaterra, Irlanda, Irlanda do Norte, Índia, Indonésia, Israel, Itália, Japão, Letônia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Macau, Macedônia, Malásia, México, Moldávia, Montenegro, Nicarágua, Noruega, Nova Zelândia, País de Gales, Panamá, Paraguai, Peru, Polônia, Porto Rico, Portugal, República Dominicana, República Tcheca, Romênia, Rússia, Sérvia, Suécia, Suíça, Tailândia, Turquia, Ucrânia, Uruguai e Vaticano.

FIQUE ATENTO

Promocionalmente a partir do dia 14/11/2020 até o dia 02/01/2023, os destinos Arábia Saudita e Bahrein estão contemplados no Passaporte Mundo

• Quando estiver no exterior, os minutos ilimitados do seu plano são válidos para chamadas realizadas para o Brasil e para números do país em que você estiver visitando. Além disso, você não paga nada para receber chamadas. Porém, **as chamadas para números de qualquer outro país são tarifadas em USD 1,00/minuto ou USD 2,00/minuto, o valor varia de acordo com o país visitado.**

Exemplo: você tem Passaporte Américass ou Mundo, está nos Estados Unidos e liga para o Canadá, esta ligação será tarifada a USD 1,00/minuto. Ou então, você tem Passaporte Europa ou Mundo, está na França e liga para a Espanha, esta ligação será tarifada a USD 2,00/minuto.

OBS: algumas empresas de cartão de crédito, agências de viagens, companhias aéreas, locadoras de carro, entre outras, divulgam números de suporte para uso no exterior que ficam em países como Estados Unidos, Argentina, Reino Unido ou outros. Antes de ligar para o número de suporte, fique atento ao país ao qual ele pertence para evitar surpresas com cobranças excedentes.

- Para desfrutar da navegação da internet no exterior, **verifique se o roaming de dados está ativo no seu aparelho.**
- Vai viajar para os Estados Unidos? **Lembre-se de ativar o VoLTE no seu aparelho**, saiba como ao final deste guia.
- **Antes de viajar, verifique se o seu aparelho é compatível com o destino que vai visitar.** Nos Estados Unidos, por exemplo, alguns aparelhos Motorola não são compatíveis com as redes daquele país e podem não funcionar. Consulte a relação desses aparelhos na seção Perguntas Frequentes.
- Apenas a franquia do plano é válida para utilizar no exterior. Caso a linha tenha bônus ou promoção estes serão válidos para uso exclusivo no Brasil (exemplo: extra play e apps liberados).
- Haverá a cobrança antecipada das parcelas pendentes de pagamento em caso de cancelamento antes dos primeiros 12 meses. Após os primeiros 12 meses segue a cobrança mensal no valor correspondente ao Passaporte adquirido.
- A funcionalidade Claro Passaporte é para uso individual e não poderá ser utilizada com finalidade de uso permanente em roaming internacional, devendo o usuário acessar a rede Claro no Brasil pelo menos uma vez a cada 30 dias. O usuário também deverá ter uso em sua área de registro com regularidade, de forma a não gerar tráfego médio em roaming internacional superior ao uso em sua área de registro. Consulte mais detalhes no regulamento em claro.com.br/celular/pos/passaporte.



SIGA Claro Brasil

Você merece o novo.





Utilize o roaming internacional quanto não tiver o Passaporte Américas, Europa ou Mundo, ativo.*

*Claro pós e Claro empresas

Ative o serviço de roaming internacional em sua linha.

Para fazer a ativação do serviço de voz, SMS e dados em roaming internacional entre em contato pelo número ***468** (chamada gratuita pelo seu celular) antes de sua viagem.

Estando no exterior, ative o roaming pelo aplicativo **Minha Claro** usando uma rede Wi-fi ou ligue para **+ 55 11 99199-5555**.

É necessário que pelo menos uma fatura esteja paga para que os serviços de roaming internacional sejam habilitados.

Os clientes Claro combo que possuíam uma linha Claro antes de aderir à oferta combinada precisam solicitar uma nova ativação do roaming, mesmo se o serviço já tenha sido ativado anteriormente.



Enviar SMS ou ligar do exterior para o Brasil ou para outro país.

Pressione a tecla “+” e **digite o código do país (código do Brasil = 55), o código da cidade e o número desejado.**

Exemplo: +55 11 número (SMS/chamada do exterior para um número de São Paulo).

Obs.: SMS enviado em roaming será cobrado de forma avulsa, ou seja, por evento. SMS recebidos não são tarifados.

Enviar SMS ou ligar no país visitado.

O envio de SMS e ligação (para a mesma cidade): ligue para o número desejado.



SIGA Claro Brasil





Ligue para a Claro no exterior

Do celular, ligue gratuitamente para + 55 11 99199-5555.



Por WhatsApp para suporte técnico no exterior, acesse o item 8 - Serviços no Menu Inicial do aplicativo.

Região Sudeste **11-99991-0621**
Demais Regiões **32-99991-0621**



Por e-mail:

roaminginternacional@claroatendimento.com.br



Utilizar internet do celular no exterior

Após ativar o roaming internacional na sua linha, ao chegar no país visitado ocorrerá o registro automático na rede de uma operadora. A partir deste registro o celular já inicia a navegação na internet.

A cobrança do uso de dados no exterior se dá por meio da diária de internet. Com a diária de internet, você tem uma franquia por país visitado e pode navegar durante 24 horas por um preço fixo.

Navegue à vontade, ao atingir a franquia definida de cada diária a velocidade será reduzida a 32kbps e retornará a velocidade normal ao iniciar uma nova diária.

Você só paga quando usar e já sabe o quanto vai gastar.

Atenção: ao trafegar dados no mesmo dia em diferentes continentes, será cobrada a tarifa diária de maior valor.



Ative o pacote de voz ou de dados para usar em roaming internacional com tranquilidade.

Os pacotes de voz são válidos para chamadas originadas e recebidas em roaming internacional; entretanto, a tarifa exclusiva da Embratel para chamadas recebidas (deslocamento internacional) não está incluída e será cobrada à parte.

A utilização dos pacotes (voz e/ou dados) em roaming internacional é cobrada até o limite da franquia adquirida.

O que ultrapassar a franquia dos pacotes de voz é sempre cobrado como tarifa avulsa em minutos, no caso de voz, e como diária de dados, no caso de internet.

Se os minutos ou dados do seu pacote não forem consumidos em 30 dias, eles não poderão ser usados posteriormente. Se o seu pacote acabar antes de 30 dias, você poderá recontratá-lo apenas 1 vez. Para saber mais, consulte claro.com.br/celular/pos/passaporte.

SIGA Claro Brasil



Você merece o novo.





FIQUE ATENTO

Mudança no uso de voz nos EUA – VoLTE (voz sobre o 4G)

As operadoras nos EUA descontinuaram a rede 3G e isso afeta a realização e recebimento de chamadas de voz. Para esse serviço funcionar será necessário ativar a função "VoLTE" no seu aparelho. No momento, essa funcionalidade está disponível somente para os clientes Claro conta.

Mas se seu aparelho não for compatível com o VoLTE ou caso prefira não ativar essa funcionalidade, você pode fazer/receber chamadas por meio de aplicativos como o WhatsApp, Skype entre outros, desde que seu aparelho tenha a tecnologia 4G.



iOS

1. Clique em "Ajustes" (ícone da engrenagem);
2. Vá na opção "Celular";
3. Clique em "Opções de Dados Celulares";
4. Vá na opção "Voz e Dados";
5. Toque no botão ativar/desativar VoLTE.



Android

1. Clique em "Configurações" (ícone da engrenagem);
2. Vá na opção "Conexões";
3. Clique em "Redes móveis";
4. Toque no botão ativar/desativar VoLTE.

O desbloqueio do roaming internacional permite o uso do celular a bordo de aeronaves. O valor do roaming aéreo é diferenciado quando comparado com as tarifas de roaming internacional (tarifas exclusivas para uso terrestre). O uso do roaming em aeronaves não é descontado do Passaporte nem dos pacotes de voz e dados. Mesmo a bordo de uma aeronave em voo doméstico, o cliente será cobrado por roaming aéreo.

Todas as chamadas realizadas no exterior (roaming internacional) são tarifadas. A cobrança é por minuto cheio, ou seja, de 60/60 segundos. Exemplo: se você falar 10 segundos, será cobrado 1 minuto. As ligações feitas para números gratuitos (toll free, por exemplo: 0800, 800 e 1-800) e as ligações não completadas também são tarifadas.

Essa tarifação ocorre porque as operadoras parceiras cobram, inclusive, pela utilização da rede.

Chamadas realizadas pelo celular com cartões pré-pagos adquiridos no Brasil ou no exterior também são tarifadas. O custo é sobre a chamada originada para a operadora do cartão.

O prazo de cobrança dos serviços utilizados no exterior (chamadas e dados) é de até 90 dias.

Em caso de perda ou roubo do seu chip Claro no exterior, avise imediatamente a Claro pelo atendimento exclusivo de roaming internacional: + 55 11 99199-5555.

O atendimento Claro está disponível 24 horas por dia, 7 dias da semana.

SIGA Claro Brasil



Você merece o novo.

