



MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

CLARO

SUMÁRIO

1. FLUXO DE ATIVAÇÃO:	3
1.1 Ativação SMS:	4
1.2 Ativação WIB Push	4
1.3 Ativação Menu SIM:	5
1.4 Ativação Torpedo Fone/URA	5
2. REGRAS GERAIS	7
2.1 Confirmação de Assinatura	7
2.2 Renovação de Assinatura	7
2.3 Cancelamento	8
2.4 Ajuda	9
2.5 Comando inválido	9
3. CICLO DE VIDA E ALTERAÇÕES DE PRODUTO	10
3.1 Ciclo de Vida	10
3.2 Alteração nas condições do serviço (Preço, etc)	11

1. FLUXO DE ATIVAÇÃO:

Toda assinatura parte da premissa de que o usuário conhece as informações sobre o serviço (preço, periodicidade, etc.) antes de concluir sua contratação.

Para isto, torna-se obrigatório que a contratação de serviços de valor agregador deve conter um Duplo opt in contendo informações sobre o serviço, como preço e periodicidade.

Após a mensagem de confirmação da assinatura, o usuário deverá receber imediatamente a primeira mensagem de conteúdo do serviço (caso o serviço possua envio de mensagens e conteúdo).

O envio da primeira mensagem visa diminuir o desconforto do usuário em não receber o conteúdo que ele assinou.

1.1 Ativação SMS:

Para ações de incentivo a contratação dos serviços via SMS, é obrigatório conter o duplo opt in e as informações abaixo:

Nome do serviço;
Informações sobre o serviço;
Periodicidade;
Preço;
Período de gratuidade (se o serviço tiver);

Modelo:

1º SMS: "[NOME_SERVIÇO] *Oferta do produto. Responda <keyword> e conheça*"

Ex.: [Claro Saude] *Quer saber mais sobre saúde, alimentação, qualidade de vida e bem Estar. Conheça o Claro Saúde. Responda 1 e conheça "*

2º SMS: "[NOME_SERVIÇO] *Oferta do produto. Serviço cobrado por <periodicidade> no valor de R\$X,XX. Clique Ok para assinar*"

Ex.: [Claro Saude] *Mais bem estar no seu celular. Serviço cobrado por semana no valor de R\$3,99. Responda SIM para assinar.*

Importante! Não será autorizado a utilização de abreviações na periodicidade. Exemplo: sem. para indicar assinatura semanal ou msg/sms para mensagem.

1.2 Ativação WIB Push

Para comunicações do tipo *WibPush*, é obrigatória a utilização do duplo *opt-in*, onde a primeira tela deverá conter um *teaser* com informações sobre o serviço e a segunda tela deverá conter a periodicidade e valor. Sob nenhuma hipótese será autorizado qualquer mecânica de persistência na tela (DITR).

Modelo:

1º Tela: "[NOME_SERVIÇO] *Oferta do produto*"

Ex.: [Claro Saude] *Quer saber mais sobre saúde, alimentação, qualidade de vida e bem Estar. Conheça o Claro Saúde."*

2º Tela: "[NOME_SERVIÇO] *Oferta do produto. Serviço cobrado por <periodicidade> no valor de R\$X,XX. Clique Ok para assinar*"

Ex.: [Claro Saude] *Mais bem estar no seu celular. Serviço cobrado por semana no valor de R\$3,99. Clique Ok para assinar.*

Exemplo:

[Claro Saude] *Quer saber mais sobre saúde, alimentação, qualidade de vida e bem Estar. Conheça o Claro Saúde."*

[Claro Saude] *Mais bem estar no seu celular. Serviço cobrado por semana no valor de R\$3,99. Clique Ok para assinar.*

Importante! Não será autorizado a utilização de abreviações na periodicidade. Exemplo: sem. para indicar assinatura semanal ou msg/sms para mensagem.

1.3 Ativação Menu SIM:

Para comunicação no Sim Card é obrigatório conter:

Nome do serviço;

Informações referentes ao serviço;

Preço;

Periodicidade;

Modelo para serviços sem gratuidade (com cobrança imediata após a contratação):

"[NOME_SERVIÇO] *Oferta do produto. Serviço cobrado no valor de R\$X,XX/<periodicidade>. Clique Ok e assine"*

Exemplo para serviços sem gratuidade (com cobrança imediata após a contratação):

Ex.: [Claro Idiomas] *Aprender outro idioma agora ficou mais facil. Serviço cobrado no valor de R\$3,99. Clique OK e assine.*

Modelo para serviços com gratuidade (sem cobrança imediata após a contratação):

"[NOME_SERVIÇO] *Oferta do produto. Servico gratis por X <periodicidade>. Apos, sera cobrado R\$X,XX/<periodicidade>. Clique Ok e assine"*

Exemplo para serviços com gratuidade (sem cobrança imediata após a contratação):

Ex.: [Claro Idiomas] *Aprender ingles ficou mais fácil e melhor, sem sair de casa. Servico gratis por 7 dias. Apos, sera cobrado R\$3,99/semana. Clique Ok e assine"*

Importante! Não será autorizado a utilização de abreviações na periodicidade. Exemplo: sem. para indicar assinatura semanal ou msg/sms para mensagem.

1.4 Ativação Torpedo Fone/URA

Para comunicações via Dial Out ou URA é obrigatório conter:

Informações sobre o serviço;

Periodicidade;

Preço;

Período de gratuidade.

Após o cliente ouvir todas as informações, deverá ser capaz de assinar o serviço ao clicar 0;

Caso clicar em 0 e assinar o serviço, o cliente deve receber a confirmação da assinatura por meio de áudio e a SMS padronizada de contratação.

Modelo para serviços sem gratuidade (com cobrança imediata após a contratação):

Audio: *"Oferta do produto. Serviço cobrado por <periodicidade> no valor de R\$X,XX. Clique 0 e assine"*

Exemplo para serviços sem gratuidade (com cobrança imediata após a contratação):

Ex.: Aprender outro idioma com o Claro Idiomas agora ficou mais facil. *Serviço cobrado por semana no valor de R\$3,99 por semana. Clique 0 e assine.*

Modelo para serviços com gratuidade (sem cobrança imediata após a contratação):

Audio: *"Oferta do produto. Servico gratis por X <periodicidade>. Apos, sera cobrado R\$X,XX por <periodicidade>. Clique 0 e assine"*

Exemplo para serviços com gratuidade (sem cobrança imediata após a contratação):

Ex.: Olá, esse é o Sucesso no Trabalho por Max Gehringer. Aqui você aprende todo dia a desenvolver a sua carreira. E mais, você recebe 3 dias grátis *Servico gratis por 3 dias. Apos, sera cobrado R\$3,99 por semana. Clique 0 e assine"*

Importante! O call2action de assinatura deverá ocorrer somente após a informação de preço.

2. REGRAS GERAIS

2.1 Confirmação de Assinatura

A confirmação da assinatura deverá ser enviada via SMS para os usuários independentemente de qual canal foi utilizado para assinatura.

A confirmação deve ser enviada imediatamente após a assinatura e deve seguir o modelo abaixo:

A confirmação poderá ser subdividida em dois SMS:

- 1) A primeira padronizada conforme abaixo
- 2) A segunda com os dados para acesso ao serviço, e benefícios, sem necessidade de citar novamente preço e periodicidade.

Modelo:

1. Serviços com gratuidade (free week, degustação, etc.)

Voce contratou o servico XXX grátis por X dias. Apos X dias custara X,XX/periodicidade .
Para cancelar responda esta mensagem com a palavra SAIR. Prot.xxxxx

Ex.: Voce contratou o servico Claro Idiomas gratis por 7 dias. Apos 7 dias custara 0,99/semana. Para cancelar responda esta mensagem com a palavra SAIR. Prot.1231231231

2. Serviços sem gratuidade na primeira semana, mês, dia, etc.

Voce contratou o servico XXX. Valor: X,XX/periodicidade. Para cancelar responda esta mensagem com a palavra SAIR. Prot.xxxxx

Ex.: Voce contratou o servico NOVELAS SBT. Valor: 0,99/semana. Para cancelar responda esta mensagem com a palavra SAIR. Prot.1231231231

3. Serviços onde o cliente entra na base mesmo que sem saldo (onde não há cobrança na primeira assinatura)

Voce contratou o servico XXX. Para usar, recarregue seu Claro. Valor: X,XX/periodicidade. Para cancelar responda esta mensagem com a palavra SAIR.

Ex.: Voce contratou o servico NOVELAS SBT. Para usar, recarregue seu Claro. Valor: 0,99/semana. Para cancelar responda esta mensagem com a palavra SAIR.

Caso o tamanho da mensagem ultrapasse 160 caracteres, está autorizado o envio do protocolo em mensagem separada

2.2 Renovação de Assinatura

A mensagem de renovação da assinatura deverá ser enviada nos casos onde o serviço não possui envio de mensagens de conteúdo diário ou semanal, de forma a recordar o cliente que ele está assinado no serviço.

Para os serviços com pagamentos semanais, diários ou por eventos, **será obrigatório** o envio da mensagem de renovação da assinatura semanalmente. Para serviços semanais, a mensagem de renovação deverá ser enviada no momento da cobrança. Para serviços diários ou por evento, ex. canais de notícias cobrados no MT, o envio deverá ocorrer no mesmo dia da semana que o cliente contratou.

Para os serviços com pagamentos mensais, **será obrigatório** o envio da mensagem de renovação da assinatura mensal, no mesmo dia da cobrança.

A mensagem de renovação deve ser enviada segundo o modelo abaixo:

Modelo:

1. *Assinatura do serviço XXX renovada. Valor: X,XX/(periodicidade). . Em caso de dúvidas responda esta mensagem com a palavra AJUDA.*

Ex.: Assinatura do serviço NOVELAS SBT renovada. Valor: 0,99/semana. . Em caso de dúvidas responda esta mensagem com a palavra AJUDA.

2.3 Cancelamento

O cancelamento deve ser realizado a qualquer momento quando enviadas as keywords CANCELAR E SAIR, além das demais keywords previstas no código de conduta do MEF.

Como premissa, o cancelamento deve ocorrer imediatamente após o envio dos comandos e a mensagem de cancelamento deve ser enviada por SMS ao cliente, informando, caso necessário, o prazo para não receber mais conteúdo e como assinar novamente.

Para serviços que compartilhem LA ou que tenham diferentes pilares/editorias associados ao mesmo produto, ex.: produtos de notícias. Deverá ser enviado um menu questionando o cliente sobre qual o serviço o cliente deseja cancelar. A primeira opção deste menu deverá ser TODOS. Caso o cliente não responda em até 24h, todos produtos e serviços atrelados ao LA ou ao produto deverão ser cancelados.

Exemplo:

"Cancelamento realizado com sucesso! <mensagem informando o benefício perdido>. Para assinar novamente, envie SIM para <LA>"

Após a confirmação do cancelamento deverá ser enviado ao cliente uma pesquisa para conhecer o motivo que o levou ao cancelamento. Esta pesquisa tem como objetivo entender o comportamento dos usuários e definir métricas de melhorias, seja no serviço ou nos processos de comunicação em si.

Pesquisa de cancelamento: Deverá conter uma introdução informando ao usuário sobre a pesquisa e deverão conter as opções abaixo.

Exemplo:

Por favor, responda com o número do motivo do seu cancelamento:

1. *Não solicitei o serviço*
2. *Excesso de mensagens*
3. *Não gostei*
4. *Outros*

Ao responder com o número 4, para outros, o usuário deve receber uma outra mensagem que o oriente a enviar um breve resumo (livre) sobre o motivo de seu cancelamento.

Exemplo:

Por favor, responda em poucas palavras por que cancelou sua assinatura no [nome do serviço].

Obs.: Caso o serviço não se encaixe na pesquisa acima, poderá ser alinhado com o líder comercial ou gestor do produto da Claro a alteração do questionário padrão.

2.4 Ajuda

Este comando será enviado apenas para assinantes do serviço que enviarem alguma *keyword* não configurada ou a palavra AJUDA.

É obrigatório conter um menu contendo todas as informações sobre o serviço.

A estrutura do menu deverá ser:

Por favor, responda esta mensagem com o numero da opção desejada:

1. Sobre
2. Como usar
3. Baixe o app
4. Cancelamento

sobre: informar o nome do serviço com preço e periodicidade (sem abreviações)

como usar: informacoes relevantes do servico, como site movel e caracteristicas do serviço

baixe o app: caso o serviço tenha app, informar a URL onde o cliente pode baixar o app

ex.: para baixar o app acesse: <URL>

cancelamento:

Enviar resposta padrão: *Para cancelar responda esta mensagem com a palavra SAIR*

2.5 Comando inválido

O tratamento de comandos inválidos (keywords não mapeadas) deve ser diferenciado para clientes assinantes e não assinantes:

Comando inválido para não assinantes:

Deve trazer informações sobre o serviço como o objetivo de orientar a ativação, similar ao broadcast SMS. É obrigatório conter:

Nome do serviço;
Informações sobre o serviço;
Periodicidade;
Preço;

Período de gratuidade (se o serviço tiver);

Como assinar.

Exemplo:

Claro Viagens: As melhores dicas para voce fazer uma viagem inesquecível! Responda SIM e assine já! Aproveite! Os 3 primeiros dias GRATIS, após RS3,99/semana.

Comando inválido para assinantes:

Deve trazer o conteúdo da mensagem de ajuda. Vide item 2.4.

3. CICLO DE VIDA E ALTERAÇÕES DE PRODUTO

3.1 Ciclo de Vida

Para os usuários que não tiverem saldo suficiente para renovar sua assinatura, a regra de 1 tentativa de cobrança por dia, durante 60 dias antes do cancelamento deve ser apoiada pela régua de comunicação abaixo, sendo D = ao primeiro dia de tentativa de tarificação sem sucesso:

D + 7 – Usuário deve ser comunicado que não possui saldo suficiente para renovar sua assinatura e orientado a realizar uma recarga pelo canal de recarga da Claro:

Exemplo:

*Nao foi possível renovar sua assinatura no serviço [nome do serviço]. Realize uma recarga ligando para *555 e continue utilizando o serviço.*

D + 30 – Usuário deve ser novamente comunicado que não possui saldo suficiente para renovar sua assinatura e orientado a realizar uma recarga pelo canal de recarga da Claro:

Exemplo:

*Nao foi possível renovar sua assinatura no serviço [nome do serviço]. Realize uma recarga ligando para *555 e continue utilizando o serviço.*

D + 60 – Usuário deve ser comunicado que devido a impossibilidade de renovação de sua assinatura o serviço foi cancelado:

Exemplo:

Devido a impossibilidade de renovacao da sua assinatura o serviço [nome do servico] sera interrompido. Para mais informacoes envie ajuda para [LA].

3.2 Alteração nas condições do serviço (Preço, etc)

Para comunicações de alteração nas características dos serviços, tais como; Alteração de preço, inclusão ou exclusão de funcionalidades, etc...

O usuário deve ser comunicado por SMS com 30 dias de antecedência.

A mensagem deve conter:

Resumo da alteração ocorrida.

Data da alteração;

Link para o termo de uso que detalha as características do serviço;

O termo de uso deve ser preparado para citar a alteração com 30 dias de antecedência e descrever o cenário alterado em suas condições.

Modelo:

*A partir de **XX/XX**, os termos e condicoes do serviço **[nome do serviço]** serao alterados. Mais informacoes, acesse: <URL>*

Exemplo:

*A partir de **25/06**, os termos e condicoes do serviço Apps Clube será alterada. Mais informacoes, acesse: **<http://claro.appsclube.com.br/termos>**.*