



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

### 01. PARTES

**01.01** São partes deste instrumento, que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, **CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, sucessora de CLARO S.A., empresa com sede na cidade de São Paulo, no Estado de São Paulo, na Rua Henri Dunant, n.º 780, Torre B, 3º andar, Santo Amaro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 66.970.229/0001-67, por meio de sua(s) Filial(ais), doravante designada **PRESTADORA**, e, de outro lado a pessoa física ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela **PRESTADORA**, doravante denominada simplesmente **ASSINANTE**, ambas as partes devidamente qualificadas na ordem de serviço de instalação (OS) e/ou no banco de dados da **PRESTADORA**.

### 02. DEFINIÇÕES

**02.01** Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

**a) PRESTADORA:** é a pessoa jurídica que, mediante autorização, presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), a **ASSINANTES** localizados nas Cidades em que houver disponibilidade técnica do serviço;

**b) ASSINANTE:** é a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA**, para fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);

**c) CESSIONÁRIO:** é a pessoa física ou jurídica que sucede o **ASSINANTE** nos direitos, e obrigações previstas neste contrato;

**d) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviços;

**e) ADESÃO:** é o compromisso, escrito ou verbal (p.ex., por telefone), que garante ao **ASSINANTE** o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), instalado em endereço atendido pela **PRESTADORA**, obrigando as partes às condições deste contrato;

**f) TAXA DE INSTALAÇÃO:** é a quantia paga pelo **ASSINANTE**, em razão do compromisso firmado com a **PRESTADORA**, que lhe garante visita técnica para instalação do serviço objeto do presente contrato;

**g) TAXA DE VISITA TÉCNICA:** é a quantia paga pelo **ASSINANTE** pelo deslocamento técnico e/ou execução técnica, quando a **PRESTADORA** não der causa ao problema;



**h) MENSALIDADE:** é a quantia paga mensalmente pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** pelo serviço ora contratado, que variará de acordo com a modalidade (RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA) e oferta de capacidade escolhida, bem como qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela **PRESTADORA**, tais como: tempo de uso, tráfego total de dados, período de uso ao longo do dia, modalidade de pagamento, etc;

**i) ORDEM DE SERVIÇO (TAMBÉM, DENOMINADA “OS”):** é o formulário preenchido pela **PRESTADORA**, ou seus prepostos, conforme informações prestadas pelo **ASSINANTE**, no qual constarão, no mínimo, o nome do **ASSINANTE** e seus dados qualificativos, nome de seu(s) preposto(s) que acompanhará(ão) a instalação, a modalidade, plano de serviço e oferta de capacidade escolhidos pelo **ASSINANTE** e a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela **PRESTADORA**. **A “OS”, CONSTITUIR-SE-Á PARTE INTEGRANTE DESTES INSTRUMENTO, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS DE DIREITO;**

**j) PLANO DE UTILIZAÇÃO:** é a combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA**.

### 03. DO OBJETO E DA INFRAESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA

**03.01** Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) disponibilizado pela **PRESTADORA**, consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, ou seja, em 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE**, utilizando quaisquer meios, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA**.

**03.02** Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da **PRESTADORA** ou, eventualmente, contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

**03.03** Para a fruição do serviço, o **ASSINANTE** deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias descritas nos itens 09 deste contrato e atender aos requisitos mínimos relacionados no site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br).

**03.04** Considerando o esgotamento dos endereços do Protocolo Internet versão 4 (IPv4), e o processo de migração para o Protocolo Internet versão 6 (IPv6) envolvendo a adaptação de todos os elementos e equipamentos envolvidos na Internet, recomenda-se ao **ASSINANTE** que passe a adquirir apenas equipamentos com suporte ao protocolo IPv6. Esta informação deverá ser verificada pelo **ASSINANTE** junto ao fabricante de seus equipamentos.

**03.05** É do conhecimento do **ASSINANTE** que a prestação do **SCM** pela **PRESTADORA**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do **ASSINANTE**, dos



requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

**03.06** É do conhecimento prévio do **ASSINANTE** que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a **PRESTADORA** não garantirá o padrão de qualidade e a performance adequada do **SCM**, tais como, mas não limitado a velocidade e disponibilidade. Neste caso, a **PRESTADORA** não oferecerá o suporte técnico conforme estabelecido neste instrumento.

#### **04. DA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE**

**04.01** O presente Contrato está disponível para consulta prévia por meio do site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br). Quando da contratação do **SCM**, o **ASSINANTE** receberá cópia do presente contrato por meio eletrônico (e-mail) ou impresso, conforme disponibilizado pela **PRESTADORA** e a critério do **ASSINANTE**.

**04.02** A adesão aos **SCM** poderá ser realizada pessoalmente, por telefone ou via internet, quando disponível.

**04.03** O ASSINANTE poderá cancelar a contratação, sem quaisquer ônus, em até 7 (sete) dias contados da data de instalação do serviço. O uso do serviço após este prazo implica na anuência e concordância integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços solicitados, conforme declarado na “OS” de instalação.

#### **05. DA FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SCM**

**05.01** O **ASSINANTE** poderá utilizar o **SCM** para quaisquer fins lícitos, tais como, mas não limitado a: (i) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a pontos remotos dentro da área de prestação de serviços, ou (ii) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a empresas provedoras de conteúdo, serviços e aplicações disponibilizados na rede mundial de computadores – INTERNET, sendo facultado, para este último fim, a contratação, por conta exclusiva do **ASSINANTE**, de provedor de serviço de valor adicionado (SVA), na forma estabelecida neste instrumento contratual.

**05.02** A **PRESTADORA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma “on-line”, pelo **ASSINANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do **SCM**.

**05.03** O **ASSINANTE** será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do **SCM**, assim como do serviço de valor adicionado por ele, eventualmente contratado, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.

#### **06. DAS MODALIDADES, PLANOS E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**



**06.01** Quando da adesão, o **ASSINANTE** optará por uma das modalidades oferecidas: RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA; assim como por um dos planos de utilização disponíveis, que constarão da solicitação de serviço e da respectiva “OS”;

**06.02** É facultado ao **ASSINANTE**, exceto durante a vigência de **OPÇÃO FIDELIDADE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **PRESTADORA**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

**06.03** Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **PRESTADORA**.

**06.04** A **PRESTADORA** poderá extinguir, ou mesmo alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus planos de utilização disponíveis, devendo para tanto efetuar a comunicação ao **ASSINANTE**, com antecedência de 30 (trinta) dias, para que o **ASSINANTE** possa optar por outro plano de utilização, sendo que, caso não ocorra a manifestação do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** estará autorizada a efetuar a transferência deste para outro Plano Alternativo de Serviço similar, de acordo com a regulamentação da ANATEL então vigente.

**06.04.01** A **PRESTADORA** poderá, a seu exclusivo critério, modificar ou deixar de prestar serviços suplementares e facilidades adicionais, comunicando o **ASSINANTE** com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, de acordo com a regulamentação correspondente.

**06.05** O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática alteração para a menor velocidade disponível pela **PRESTADORA** para comercialização, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada.

## 07. DA OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA

**07.01** A **PRESTADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE** benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, liberação do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, descontos nos preços a serem pagos, dentre outros, mediante o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA do **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**, conforme *CONTRATO DE PERMANÊNCIA* a ser firmado pelas Partes.

## 08. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO



**08.01** A velocidade contratada do **SCM** representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a navegação na internet, que poderá variar dependendo do equipamento (computador) utilizado pelo **ASSINANTE**, tráfego de dados na INTERNET principalmente quando os dados tiverem origem em rede de terceiros, além de outros fatores externos, fora do controle da **PRESTADORA**.

**08.01.01** A **PRESTADORA** utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis, para garantir a velocidade do **SCM**.

**08.02** A oferta de capacidade contratada pelo **ASSINANTE** corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do **ASSINANTE**.

**08.02.01** O **ASSINANTE** entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**. A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, culpa exclusiva do **ASSINANTE** ou de terceiro ou, ainda, em situações de manutenções programadas, que respeitem as condições estabelecidas na regulamentação para esse fim.

**08.03** O **SCM** destina-se ao uso do **ASSINANTE** em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do **SCM**, exceto por expressa autorização por escrito, da **PRESTADORA**, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

**08.04** Para configurar cada ponto do **SCM**, nas modalidades RESIDENCIAL e CONDOMÍNIO, será atribuído pela **PRESTADORA** um endereço IP dinâmico, ou seja, variável. Para a modalidade EMPRESA poderá ser atribuído tanto um endereço IP dinâmico como um IP fixo, dependendo do plano contratado.

**08.04.01** A **PRESTADORA** poderá, a qualquer momento, alterar o(s) endereço(s) IP, seja(m) ele(s) fixo ou dinâmico, público ou privado, versão 4 ou versão 6, com ou sem uso de técnicas de transição como CGNAT, nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **PRESTADORA**. Quando necessária a alteração de endereço IP fixo, a Prestadora comunicará o **ASSINANTE** com a devida antecedência.

**08.04.02** Caso os equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** e/ou aplicações por ele utilizados, sejam incompatíveis com Protocolo Internet versão 4 (IPv4) compartilhado, e não havendo compatibilidade com o IPv6, o **ASSINANTE** poderá optar pelo um IPv4 público dinâmico não oneroso (fallback) ou por um IPv4 fixo de forma onerosa, conforme disponibilidade da **PRESTADORA** e política comercial vigente.



**08.05** O **SCM** poderá ser adquirido na modalidade CONDOMÍNIO, sendo necessário, para tanto, um número mínimo de unidades condominiais, previsto na política comercial vigente a época da contratação do **SCM**, em um mesmo prédio ou condomínio horizontal, os quais poderão usufruir o serviço em condições de preço especiais estabelecidas pela **PRESTADORA**.

**08.05.01** O uso do serviço na modalidade CONDOMÍNIO é limitado a cada unidade condominial contratante, constituindo infração contratual passível de rescisão automática o compartilhamento da conexão ou estabelecimento de pontos adicionais ao principal em qualquer outra unidade diferente da contratante.

**08.05.02** Caso o **ASSINANTE** do **SCM** altere sua modalidade de RESIDENCIAL para CONDOMÍNIO, e faça jus a eventual condição especial, esta concessão não será retroativa às mensalidades já quitadas pelo **ASSINANTE** antes de sua solicitação.

**08.06** No caso de o assinante do serviço na modalidade CONDOMÍNIO alterar sua modalidade de contrato de CONDOMÍNIO para RESIDENCIAL, ou de seu respectivo CONDOMÍNIO deixar de atender aos requisitos necessários (número mínimo de assinantes), perderá o direito ao benefício do **SCM** em condições de preço especiais.

**08.07** Pela contratação do **SCM**, o **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, estará capacitado a receber conexões de outros computadores através da INTERNET, com fluxo de dados limitado à franquia de consumo contratada, possibilitando a criação de um servidor de correio eletrônico e/ou arquivos.

**08.08** O **SCM**, nas modalidades RESIDENCIAL e CONDOMÍNIO, não permite a disponibilização do(s) terminal(is) de computador a ele conectado(s) como servidor(es) de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, redes virtuais privadas e quaisquer conexões entrantes que caracterizem ofertas de serviços pelo **ASSINANTE**, sendo tais disponibilizações exclusivas da modalidade EMPRESA.

## **09. DOS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CLARO NET VÍRTUA / CLARO FIBRA**

**09.01** Para a efetiva prestação dos serviços, cabe ao **ASSINANTE** disponibilizar computador com configurações mínimas necessárias, e equipado com placa de rede Ethernet padrão 10/100 Base – T, ou superior, ou outra forma de conexão acordada, compatíveis com o sistema utilizado pelo **SCM**.

**09.02** Durante a instalação e configuração do **SCM**, o **ASSINANTE** deverá dispor dos originais dos programas e sistema operacional instalados no computador, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua instalação e/ou reinstalação. Nesta hipótese, a **PRESTADORA** não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas eventualmente decorrentes.



**09.03** O *Cable Modem* é equipamento de propriedade da **PRESTADORA**, indispensável ao acesso e fruição do **SCM**, que será cedido em regime de comodato.

**09.04** A **PRESTADORA** poderá instalar a placa de rede Ethernet e/ou outros equipamentos de propriedade do **ASSINANTE** acoplados ao **SCM** mediante solicitação do **ASSINANTE**, que arcará com os custos relativos aos ajustes, conforme tabela vigente a época.

**09.05** Nos limites estabelecidos nesse instrumento, o **ASSINANTE** poderá configurar uma rede privada de acesso à internet sem fio (Wi-Fi), para acesso ao **SCM** contratado, por meio de equipamentos portáteis de sua propriedade que possuam a tecnologia “wireless”.

**09.05.01** Quando solicitado pelo **ASSINANTE**, a configuração inicial da rede privada Wi-Fi poderá ser feita na instalação do serviço pela **PRESTADORA**. Nesta hipótese, o **ASSINANTE** arcará com os custos relativos, conforme valores vigentes a época.

**09.05.02** O *Cable Modem* de propriedade da **PRESTADORA** poderá ter a função Wi-Fi, conforme política comercial vigente do plano ofertado.

**09.05.03** O **ASSINANTE** entende que, quando transmitido via Wi-Fi, o sinal do serviço pode sofrer limitações, de acordo com obstáculos existentes (paredes, espelhos, interferência de outras redes disponíveis no local, outros) e distância do local de acesso à internet.

**09.05.04** Para segurança do **ASSINANTE** e controle de utilização da franquia de consumo do **SCM** contratado, é recomendado ao **ASSINANTE** atribuir identificação e senha à sua rede privada sem fio. As senhas e os códigos de acesso são de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**, sendo recomendada a não disponibilização a terceiros.

## 10. A AQUISIÇÃO OU DO COMODATO DO CABLE MODEM

**10.01** O *cable modem* é um equipamento que conectado à rede de cabos possibilita o acesso à banda larga, motivo pelo qual é imprescindível para a fruição dos serviços ora contratados. O **ASSINANTE** poderá optar pela aquisição do cable modem de terceiros, compatível com o sistema utilizado pela **PRESTADORA**, ou recebê-lo em comodato, quando disponível, da própria **PRESTADORA**, o que será feito nos moldes da legislação específica a respeito das relações locatícias de bens móveis e segundo as cláusulas que se seguem:

**10.01.01** Sendo a **PRESTADORA** a legítima proprietária do cable modem objeto do comodato, em casos de eventual rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver à **PRESTADORA** o cable modem, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento.

**10.01.02** É vedado ao **ASSINANTE** remover o cable modem cedido em comodato do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação, bem como efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do aparelho para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste



contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da **PRESTADORA** ou por terceiros autorizados pela mesma. Em casos de danificação dos equipamentos além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, o **ASSINANTE** também arcará com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do **ASSINANTE**.

**10.01.03** Quando o equipamento *cable modem* de propriedade da **PRESTADORA**, não suportar o Protocolo IPv6, a **PRESTADORA** poderá substituí-lo por um equipamento compatível, conforme disponibilidade e política comercial vigente.

**10.01.04** O **ASSINANTE** não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento cedido em comodato sem a expressa anuência, por escrito, da **PRESTADORA**.

**10.01.05** No caso do equipamento de *cable modem* ser cedido em regime de comodato, o **ASSINANTE** ficará responsável pelo bem assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do *cable modem*, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, mediante visita desta previamente agendada com o **ASSINANTE**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ ou extravio do aludido equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**.

**10.01.06** Na hipótese de ausência do **ASSINANTE** no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela **PRESTADORA**, no mesmo prazo disposto no item 10.01.01, ou de recusa na devolução, fica facultado à **PRESTADORA** emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

## 11. DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS

**11.01** O **ASSINANTE** estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:

**a)** Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo **SCM** possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados FRANQUIA;

**b)** A critério da **PRESTADORA**, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados;

**c)** O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **ASSINANTE**, durante todo mês;



**d)** A utilização do serviço, pelo **ASSINANTE**, que extrapole o limite da FRANQUIA contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível pela **PRESTADORA** para comercialização, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, sendo facultativo ao **ASSINANTE** adquirir, se disponível, através da Central de Relacionamento ou do site da **PRESTADORA**, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

## 12. DA EXCLUSIVIDADE NA INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E DESCONEXÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SERVIÇO

**12.01** A instalação, manutenção e desconexão dos equipamentos e do **SCM** deverão ser realizadas exclusivamente por equipe técnica da **PRESTADORA** ou por terceiros por ela autorizados.

**12.02** Sempre que necessário o deslocamento técnico e/ou execução técnica para: (i) atender solicitação do **ASSINANTE** que não decorra de problema causado pela **PRESTADORA**, e/ou (ii) solucionar problema causado pelo **ASSINANTE**, seja por sua culpa exclusiva ou pelo mau uso do serviço e/ou dos equipamentos, a **PRESTADORA** poderá cobrar **TAXA DE VISITA TÉCNICA** em conformidade com a tabela de valores e condições vigente à época de sua realização.

**12.03** A **PRESTADORA** poderá cobrar do **ASSINANTE** a visita improdutivo, entendida como a constatação de inexistência de problema no Serviço, nos Equipamentos e/ou na infraestrutura da **PRESTADORA** e/ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada da equipe técnica da **PRESTADORA**, sem prejuízo de outras hipóteses.

**12.04** A critério da **PRESTADORA** poderá ser oferecido plano que inclua o deslocamento técnico e/ou execução técnica, nos casos previstos nas cláusulas acima, cuja causa não decorra de problema causado pela **PRESTADORA**, conforme planos e condições vigentes.

**12.05** A **PRESTADORA** poderá oferecer, a seu critério, serviços de suporte técnico nos equipamentos de propriedade do **ASSINANTE**, conforme planos e condições disponíveis.

**12.06** A **PRESTADORA** poderá efetuar, periodicamente e mediante agendamento prévio com o **ASSINANTE**, vistoria nos equipamentos, visando garantir sua manutenção e perfeito funcionamento, bem como a atualização tecnológica e preservação da qualidade do **SERVIÇO**.

**12.06.01** No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, ocorrendo visitas improcedentes, negativa de acesso ou negativa de troca de equipamento, por culpa exclusiva do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao **ASSINANTE**.

**12.06.02** Na hipótese do impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação do **SERVIÇO**, inclusive impactando outros **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** poderá proceder com a imediata descontinuidade da prestação do **SERVIÇO**, independentemente de



qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e utilizados até a data do cancelamento.

**12.07 É expressamente vedado ao ASSINANTE: (i) remover o equipamento ou alterar qualquer característica do local original da instalação; (ii) efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do modem; (iii) emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento; (iv) proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule as redes interna e/ou externa de distribuição do sinal; (v) adulterar qualquer equipamento de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE ou terceiros.**

**12.07.01** O **ASSINANTE** está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste Contrato, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

**12.08** Quando da desconexão, a equipe técnica verificará o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, através de testes, inclusive quando estes forem desconectados pelo próprio **ASSINANTE**. **Quando constatadas avarias e/ou adulterações, a equipe técnica da PRESTADORA comunicará o ASSINANTE e emitirá laudo técnico, que embasará a emissão de cobrança pelo ressarcimento do equipamento.**

### 13. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS

**13.01** Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica do cabeamento e/ou dos equipamentos necessários no imóvel do **ASSINANTE**, ou ausência de autorização do síndico, a **PRESTADORA** comunicará ao **ASSINANTE** tal impossibilidade.

**13.02** Tendo, ainda, interesse no serviço, o **ASSINANTE** providenciará, **por conta própria**, a contratação de mão-de-obra e de material a serem utilizados na execução de obra civil eventualmente necessária à conexão de seu terminal a rede de cabos da **PRESTADORA**, arcando com todos os custos dela decorrentes.

**13.03** Na hipótese de contratação na modalidade CONDOMÍNIO, caberá ao **ASSINANTE** obter autorização formal do síndico em ata de assembleia de condomínio, para a realização das obras referidas, assim como para instalação e/ou desinstalação de qualquer equipamento que, eventualmente, se faça necessário, em área comum do condomínio.

### 14. DOS SERVIÇOS ADICIONAIS

**14.01** Quando disponibilizado pela **PRESTADORA** e de acordo com os critérios por ela estabelecidos, o **ASSINANTE** poderá acessar a REDE WIFI PÚBLICA da **PRESTADORA**, em locais específicos denominados *Hotspots*, que são pontos de acesso para conexão à Internet sem fio, com a identidade “#NET CLARO WIFI”.



**14.01.01** A relação completa dos pontos de acesso *Hotspots* da REDE PÚBLICA WIFI da **PRESTADORA**, assim como as condições, limitações e instruções para seu acesso, estão disponíveis no site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br).

**14.01.02** O acesso a REDE WIFI PUBLICA da **PRESTADORA** poderá ser disponibilizado a partir do equipamento *Cable Modem* de propriedade da **PRESTADORA** e cedido ao **ASSINANTE** para prestação do **SCM** contratado. Neste caso, o equipamento *Cable Modem* também será considerado um *Hotspot* transmitindo simultaneamente outra rede, com oferta distinta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, independente da rede CLARO NET VIRTUA do **ASSINANTE**, não interferindo no desempenho, na segurança ou na privacidade do **SCM** contratado pelo **ASSINANTE**.

**14.01.03** A qualquer momento, o **ASSINANTE** poderá solicitar a desativação da publicação da REDE WIFI PÚBLICA da **PRESTADORA** a partir do equipamento *Cable Modem* de propriedade da **PRESTADORA**, cedido ao **ASSINANTE** para prestação do **SCM** contratado. Nesta hipótese, o **ASSINANTE** também desativará o acesso à REDE WIFI PÚBLICA da **PRESTADORA** nos *Hotspots*.

**14.01.04** As condições para utilização e acesso a REDE PUBLICA WIFI serão definidas a exclusivo critério da **PRESTADORA** e poderão, a qualquer tempo, serem revisadas, alteradas ou encerradas, mediante comunicado prévio da **PRESTADORA** no site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br).

**14.01.05** O acesso a REDE WIFI PUBLICA da **PRESTADORA** poderá estar sujeito ao limite de franquia de consumo para transmissão e recepção de dados, que serão controlados e estabelecidos pela **PRESTADORA**, bem como a elegibilidade do **ASSINANTE**, de acordo com o plano de utilização por ele contratado ou outro critério definido pela **PRESTADORA**.

## 15. DA CESSÃO DA ASSINATURA

**15.01** O **CESSIONÁRIO** manifestará sua anuência aos termos e condições deste contrato e arcará com eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência da titularidade para novo endereço.

## 16. MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE

**16.01** O **ASSINANTE** adimplente com suas obrigações contratuais poderá solicitar a transferência de endereço para a mesma Cidade, desde que exista disponibilidade técnica para instalação no novo endereço, a qual será realizada em até 05 (cinco) dias úteis da data de solicitação. A **PRESTADORA** poderá cobrar eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência para o novo endereço.

**16.02** O **ASSINANTE** poderá solicitar a transferência de endereço para outra cidade brasileira, desde que celebre novo contrato com empresa filial ou coligada da **PRESTADORA** que preste o



serviço **SMC** no local, observadas à disponibilidade técnica para instalação no endereço e as condições comerciais vigentes na nova cidade.

**16.03** Caso não haja disponibilidade técnica no novo endereço do **ASSINANTE**, este Contrato será considerado rescindido, nos termos da cláusula 24.01, alínea “b”, sendo devida a multa rescisória prevista no Contrato de Permanência firmado com a **PRESTADORA**.

## 17. DA COMUNICAÇÃO ENTRE PRESTADORA E ASSINANTE

**17.01** Cabe ao **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA** as condições do local da prestação do **SERVIÇO** e de funcionamento dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, além de comunicar eventuais alterações de dados, especialmente telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

**17.02** Ao aderir ao presente Contrato, o **ASSINANTE** passa a integrar o banco de dados da **PRESTADORA** e poderá ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções e parceiras da **PRESTADORA**, ressalvando seu direito de não ter interesse no recebimento de tais informações, mediante contato com a Central de Relacionamento da **PRESTADORA**.

## 18. DOS PREÇOS

**18.01** O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** taxa de instalação, taxas de serviços e mensalidade referente à disponibilização dos serviços ora contratados.

**18.02** O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** os valores pré-estabelecidos na política comercial, em conformidade com a oferta vigente à época da contratação, não sendo aceitos quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela **PRESTADORA** em sua política comercial. Os valores referentes ao(s) serviço(s) ora contratado(s) serão cobrados a partir da data de sua instalação.

**18.03** Os valores devidos pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** variarão conforme as condições comerciais oferecidas (oferta) no momento da contratação dos serviços pela **PRESTADORA**, respeitando-se a modalidade, plano de serviço e seleção escolhidos pelo **ASSINANTE**.

## 19. FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO

**19.01** O **ASSINANTE** é responsável pelo pagamento à **PRESTADORA** dos valores vigentes na data da prestação do **SERVIÇO** contratado, não limitado a taxa de instalação, taxa de adesão, mensalidade, visita técnica, e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas e com as opções contratadas pelo **ASSINANTE**. O **SERVIÇO** contratado será cobrado a partir da data de sua instalação/habilitação.

**19.02** Os valores devidos pelo **ASSINANTE** poderão ser pagos em estabelecimentos bancários previamente indicados, por débito em conta corrente ou outro meio autorizado pela **PRESTADORA**.



**19.03** Os valores serão incluídos na fatura de cobrança emitida mensalmente pela **PRESTADORA**. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.

**19.04** Quando disponível, o **ASSINANTE** receberá o documento de cobrança por meio eletrônico, devendo, para tanto, informar seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado. O **ASSINANTE** poderá receber o documento de cobrança por correio comum.

**19.05** O não recebimento do documento de cobrança mensal não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos, até o seu vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a PRESTADORA, através da Central de Relacionamento, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento.

## 20. DO REAJUSTE DE PREÇOS

**20.01** Os preços dos serviços sem promoção poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, ou na menor periodicidade permitida em lei, com base na variação do IGP-M, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, contados a partir da data de contratação do Plano de Serviço pelo **ASSINANTE**, ficando a **PRESTADORA** obrigada a comunicar o **ASSINANTE** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Se o **ASSINANTE** estiver no curso de uma promoção, aplica-se o disposto no Sumário do Plano quanto ao reajuste ou alteração de valores promocionais..

## 21. DO ATRASO NO PAGAMENTO

**21.01** O não pagamento de qualquer dos valores devidos, por parte do **ASSINANTE**, em seu respectivo vencimento acarretará a aplicação de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados "*pro rata die*" sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

## 22. DO INADIMPLEMENTO

**22.01** Os serviços poderão ser suspensos pela **PRESTADORA** em caso de inadimplemento por parte do **ASSINANTE**. A **PRESTADORA** notificará o **ASSINANTE** sobre a suspensão do serviço. A suspensão parcial e total dos serviços poderá ser aplicável, sendo observados os procedimentos e prazos previstos na regulamentação vigente da Anatel.

**22.02** Persistindo a situação de inadimplência do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá rescindir o Contrato.

**22.02.01** A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes deste Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência (se houver), quando for o caso.



**22.03** A **PRESTADORA** informará o **ASSINANTE**, por mensagem eletrônica ou correspondência, da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

## 23. DO PRAZO

**23.01** O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data de instalação/habilitação do serviço pela **PRESTADORA**.

## 24. DA RESCISÃO CONTRATUAL

**24.01** O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:

- (a) seja cancelada a autorização outorgada à **PRESTADORA** para prestação do **SCM**;
- (b) o endereço indicado pelo **ASSINANTE** não apresente ou deixe de apresentar condições técnicas ou de segurança, inclusive na hipótese de mudança de endereço, ou ainda, não esteja devidamente autorizado pelo CONDOMÍNIO, para a instalação e manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à **PRESTADORA** quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;
- (c) o **ASSINANTE** utilize indevidamente os serviços, através a adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o **SCM** de forma diferente da contratada.

**24.02** A **PRESTADORA** resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

- (a) sejam suspensos/cancelados os sinais do **ASSINANTE** inadimplente, hipótese em que o **ASSINANTE** não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**;
- (b) constatação de práticas pelo **ASSINANTE** expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento, bem como a distribuição indevida a terceiros dos sinais transmitidos ou a recepção indevida dos sinais transmitidos, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de Serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**.
- (c) caso o **ASSINANTE** entre em contato com a central de atendimento da **CLARO** praticando comportamentos inadequados e graves de forma reiterada junto aos colaboradores da **CLARO**, ofendendo os mesmos ou fazendo ameaças ou ainda solicitando visitas de forma reiterada e



sem fundamentos, mesmo após a área técnica apurar e certificar que não há problemas técnicos confirmados que justifiquem novos agendamentos.

**d)** caso o **ASSINANTE** atente contra a integridade física dos técnicos ou faça ameaças aos mesmos.

**24.03** O presente contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelas partes, quando comprovado desrespeito ou violação de qualquer de suas cláusulas.

## 25. DOS SOFTWARES

**25.01** Caso o **ASSINANTE** deseje utilizar o **SCM** para ter acesso à INTERNET, além da disponibilidade de outros serviços essenciais para este fim, deverá possuir os softwares necessários. A **PRESTADORA** não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do **ASSINANTE** provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões.

**25.02** Eventualmente poderão ser disponibilizados pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** os softwares específicos à prestação do **SCM** e que serão obrigatoriamente desinstalados em caso de rescisão da prestação do **SCM**.

**25.02.01** Caso o **ASSINANTE** opte por utilizar-se desses Softwares, produtos e/ou serviços, aplicar-se-ão ao presente Contrato, as cláusulas específicas de uso do software.

**25.03** Todos os materiais, softwares, marcas, tecnologias, nomes e programas fornecidos pela **PRESTADORA** (com exceção dos softwares expressamente identificados como de domínio público) são protegidos por direitos autorais, sendo de propriedade da **PRESTADORA** ou de terceiros independentes, parceiros da **PRESTADORA**. O presente contrato não gera direitos de propriedade e/ou aquisição, pelo **ASSINANTE**, nem qualquer outro direito sobre estes conteúdos, sendo certo que qualquer violação a esses direitos pelo **ASSINANTE** ou por TERCEIRO será de RESPONSABILIDADE do **ASSINANTE**, implicando a adoção das medidas legais aplicáveis e na IMEDIATA rescisão do presente contrato.

## 26. CÓPIAS DE SEGURANÇA

**26.01** Cabe ao **ASSINANTE** fazer cópia integral (*backup*) de todos os seus arquivos e programas por ele considerados relevantes, antes da instalação do serviço, para precaver-se da possibilidade, comum em meio eletrônico, de alteração ou eliminação de arquivos e/ou programas já existentes na memória do computador do **ASSINANTE**.

**26.02** Ao **ASSINANTE** compete também a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, *firewall* e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (INTERNET) e, desta forma, estar exposto à usuários mal intencionados e programas (*software*) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do **ASSINANTE**.

## 27. VEDAÇÕES

**27.01** Sem prejuízo de outras não elencadas, fica expressamente vedado ao **ASSINANTE**, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

**a)** proceder à alteração por conta própria do(s) ponto(s) de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à **PRESTADORA**, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da instalação;

**b)** promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do **SCM**.

**c)** utilizar a rede da **PRESTADORA** para utilização de serviços não contratados.

**27.02** A contratação do **SCM** não abrange serviços de voz que utilizem a INTERNET como meio (VOIP).

## 28. PRÁTICAS LESIVAS

**28.01** Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao **SCM** e/ou aos demais **ASSINANTES**, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

**a)** O **ASSINANTE** será responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a **PRESTADORA** poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **ASSINANTE**, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados;

**b)** As tentativas de obter acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o **ASSINANTE**, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao **ASSINANTE** ou colocar à prova a segurança de outras redes;

**c)** As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro **ASSINANTE**, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como “negativa de acesso”, ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;

**d)** O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de assinantes;





e) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou “cavalos-de-troia” em computadores de assinantes ou terceiros;

f) Enviar mensagens coletivas de e-mail (*spam mails*) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

g) A **PRESTADORA** reserva-se, ainda, o direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços da **PRESTADORA** para a prática de atos criminosos, notadamente, em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes, previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislações aplicáveis à espécie.

## 29. RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO

**29.01** O **ASSINANTE** reconhece que não caberá à **PRESTADORA** qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o **ASSINANTE** e provedores de acesso ou terceiros, ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticadas pelo **ASSINANTE** através da rede da **PRESTADORA** ou através da INTERNET.

## 30. DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

**30.01.** O atendimento ao **ASSINANTE** será realizado pelo telefone 10621 (RESIDENCIAL ou CONDOMINIO) ou 0800 721 0027 (EMPRESAS), 0800 723 6626 (Combo Multi), através da internet no site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) ou, ainda, através dos endereços dos atendimentos presenciais divulgados no site da **PRESTADORA**.

## 31. DOS PROVEDORES

**31.01** Ao contratar o **SCM**, o **ASSINANTE** fica ciente da possibilidade de contratação de um provedor de conteúdo, aqui definido como Serviço de Valor Adicionado (SVA). Assim, o **ASSINANTE** poderá optar por utilizar o provedor disponível no mercado, mediante contratação.

**31.02** A **PRESTADORA** não comercializa e não possui qualquer responsabilidade pelo serviço de provedor mencionado no item acima.

## 32. DOS DIREITOS AUTORAIS

**32.01** O **ASSINANTE**, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais que, por ventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros



cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

### 33. DA NOVAÇÃO

**33.01** A não utilização pela **PRESTADORA** de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

### 34. DA SUCESSÃO

**34.01** O presente contrato obriga as **PARTES**, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

### 35. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE, DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES E PRESTADORA E DA AGÊNCIA REGULADORA

**35.01** A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sítio (*site*) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 – Brasília – DF, Biblioteca – Anatel Sede – Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

**35.02** Os direitos e deveres dos assinantes do serviço de comunicação multimídia estão previstos nos artigos 56, 57 e 58 da Resolução 614/2013 da ANATEL. Os direitos e obrigações da **PRESTADORA** estão previstos nos artigos 41 a 55 da mesma Resolução.

### 36. DA PROTEÇÃO DE DADOS

**36.01** A **PRESTADORA** utiliza soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões internacionais e boas práticas do setor, com objetivo de preservar a inviolabilidade dos dados, contra perdas acidentais ou ilegais, alteração, divulgação ou acesso não autorizados. O **ASSINANTE** poderá consultar orientações específicas de segurança no site da **PRESTADORA**, no <https://www.claro.com.br/seguranca>.

**36.02** Sobre os dados pessoais que poderão ser coletados e utilizados, a **PRESTADORA** informa que:

- (i) poderá coletar, utilizar e armazenar, a seu exclusivo critério, dados cadastrais do **ASSINANTE**, entre eles nome, e-mail, endereço, telefone, CPF, RG, data de nascimento e gênero, os quais são importantes para algumas ações como preenchimento de contrato, emissão de nota fiscal e para comunicação com o **ASSINANTE**;
- (ii) poderá coletar informações relativas às chamadas realizadas e recebidas, envio de SMS, volume de dados utilizados e antenas que atendem à prestação do serviço, com a finalidade de mensurar a qualidade dos seus serviços, cumprir com as

- determinações do Órgão Regulador, para entendimento da fatura telefônica e para o controle do serviço pelo próprio **ASSINANTE**;
- (iii) poderá coletar dados bancários e de cartão de crédito para efetuar cobranças pelos serviços contratados pelo **ASSINANTE**;
  - (iv) poderá coletar dados de localização para criação de produtos e serviços não relacionados à publicidade, para realização de melhorias na qualidade dos serviços nas localidades em que atua em cumprimento com as determinações previstas pelo órgão regulador e legislação e, quando necessário, para prevenção e repressão de crimes relacionados ao tráfico de pessoas, em atendimento a determinação judicial ou, na ausência de manifestação judicial, no prazo de 12 (doze) horas, mediante requisição de autoridade competente;
  - (v) poderá coletar informações sobre navegadores e dispositivos, incluindo endereço IP, relatório de erros, atividade do sistema, data e hora e URL, dados sobre ligações e telefonia incluindo destino, duração e envio de mensagens SMS, para cumprimento das determinações exigidas pelo Órgão Regulador e pela legislação;
  - (vi) poderá gravar as chamadas realizadas por seu setor de Atendimento, visando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados nesse canal; para atendimento a determinações judiciais ou autoridades públicas na esfera penal em atendimento a investigações criminais em curso. Em produtos com controle remoto com comando de voz, não há o reconhecimento de voz, apenas dos padrões de diferentes sotaques para que o dispositivo possa reconhecer e executar um comando;
  - (vii) poderá coletar dado biométrico do **ASSINANTE** em suas lojas e autoatendimento, por meio da coleta de fotografia, para auxiliar na verificação de autenticidade de documentos (documentoscopia) e/ou evitar fraudes;
  - (viii) poderá coletar informações referentes ao seu número de telefone, ao consumo de dados, ao saldo de recarga e promoção para realizar recargas de pacotes de dados por meio das lojas virtuais das redes sociais;
  - (ix) poderá coletar informações para a formação de perfil de crédito pela **PRESTADORA** e por parceiros que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude, relativas ao perfil de consumo e ao relacionamento com a **PRESTADORA**, que incluem informações relativas ao consumo de dados, histórico de pagamentos e recargas, eventuais contestações e atrasos de conta, frequências de acesso aos serviços Claro (NOW ou PPV), trocas de serviços e contatos realizados com a **PRESTADORA**;

**36.03** Conforme determinação do Marco Civil da Internet – MCI, as requisições de registros de conexão, informações relativas à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, conforme determinação contida no Marco Civil da Internet – MCI, serão atendidas pela **PRESTADORA** somente através de determinação judicial.

**36.04** Requisições de Registro às aplicações da **PRESTADORA**, o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP, conforme determinação contida no Marco Civil da Internet – MCI, serão atendidas através de determinação judicial.



**36.05** A **PRESTADORA** informa que não trata dados pessoais sobre sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização religiosa, filosófica ou política, dado referente à sua saúde ou à sua vida sexual.

**36.06** A **PRESTADORA** coletará a autorização dos pais ou responsáveis para tratamento de dados de **ASSINANTES** menores de idade que eventualmente estejam em suas bases.

**36.07** A **PRESTADORA** irá tratar os dados pessoais dos **ASSINANTES** pelo tempo que durar a prestação do serviço de telecomunicações contratado e manterá os dados dos **ASSINANTES** em seus registros, após o término da prestação do serviço, para cumprimento de determinação legal, bem como para eventual fornecimento de dados às autoridades públicas. A Claro possui uma política específica que prevê a retenção por: - Três anos os registros de conexão à internet, sendo não guardará os registros de acesso a funcionalidades de internet;

- Seis meses os registros de acesso a Funcionalidades de internet nos aplicativos próprios da Claro;
- Cinco anos os Dados cadastrais e de faturamento.

**36.08** A **PRESTADORA** utiliza alguns tipos de cookies para melhorar a experiência de navegação nos sites da **PRESTADORA** e para publicidade de seus serviços. Para a relação de cookies utilizados pela Claro, consulte a Política de Privacidade no <https://www.claro.com.br/privacidade/politica-de-privacidade>.

**36.09** Nessa contratação, a **PRESTADORA** atua como Controladora dos dados e, para execução de suas atividades, compartilhará os dados pessoais do **ASSINANTE** com alguns terceiros, como por exemplo, as empresas de Call Center; empresas de serviços técnicos; empresas que possuem pacotes de conteúdo comercializados nos canais de venda para ativação e assinatura de conteúdo; empresas de crédito e cobrança, empresas de soluções de crédito e prevenção à fraude; agentes autorizados; parceiros de tele vendas; companhia de seguros para cobertura de seguros de aparelhos celulares e de terceiros para cobrança do prêmio na fatura; empresas de plataforma e aplicações de recarga; parceiras de tratamento de dados coletados pelos aplicativos da **PRESTADORA**.

**36.10** A **PRESTADORA** compartilha dados de seus **ASSINANTES** com o setor Público, como por exemplo, a Anatel, bem como com Autoridades Administrativas competentes como Polícia Civil, Polícia Federal, Polícia Militar, Polícia Legislativa em cumprimento à legislações específicas\*; Ministério Público Estadual e Federal, Ministério Público Militar. Nas demais situações, a **PRESTADORA** poderá compartilhar dados de seus **ASSINANTES** mediante requerimento judicial.

\*( Lei 12.830 de 20 de junho de 2013 (Lei dos Delegados); Lei 12.850 de 02 de agosto de 2013 (Lei do Crime Organizado); Lei 12.683 de 09 de julho de 2012 (Lavagem de Dinheiro); art. 269 do Regimento Interno da Câmara e Resolução 18 da Câmara dos Deputados de 18 dezembro de 2003)



**36.11** O **ASSINANTE** poderá exercer seus direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, por meio de acesso ao Portal de Privacidade da **PRESTADORA**, no site <https://www.claro.com.br/privacidade/politica-de-privacidade>, para confirmação de tratamento de dados; direito de acesso; correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; anonimização; bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei; portabilidade; eliminação de dados tratados por consentimento; informação de entidades públicas e privadas; informação de não fornecer consentimento e suas consequências; revogação do consentimento; oposição e revisão de decisões automatizadas.

**36.12** Em caso de dúvidas referente a Proteção de Dados tratados nesse contrato, a **PRESTADORA** disponibiliza ao **ASSINANTE** o seu Portal de Privacidade <https://www.claro.com.br/privacidade/politica-de-privacidade>, seus Canais de atendimento telefônico e o e-mail [dpo@claroatendimento.com.br](mailto:dpo@claroatendimento.com.br).

## 37. DO FORO

**37.01** O foro eleito para dirimir qualquer questão relativa a este instrumento é o da Comarca do domicílio do **ASSINANTE**.

## 38. DO REGISTRO

**38.01** O presente Contrato encontra-se registrado no 4º Oficial de Registro de Títulos e Documentos/SP sob nº 5.429.735 em 31/08/2022.