



## CONTRATO DE PERMANÊNCIA - PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS

1. Considerando a contratação do serviço realizada pelo **ASSINANTE**, assim identificada no Termo de Contratação Pessoa Jurídica (“TCPJ”), parte integrante deste instrumento e do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal (“SMP”), a **CLARO** concede, neste ato o(s) benefício(s) comercial(is) descritos no anexo, podendo ser desconto para aquisição de estação(ões) móvel(is), e/ou placa PCMCIA ou Modem (“Aparelhos”) conforme assinalado no TCPJ, e/ou preços promocionais mais vantajosos.

1.1. Em razão da concessão do(s) benefício(s) comercial(is) acima mencionado(s) e em contrapartida, o **ASSINANTE** compromete-se a permanecer vinculado ao Plano de Serviço optado no TCPJ, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses (“Prazo de Permanência”), contados da data de ativação de cada linha contratada, conforme regulamentação da Anatel.

1.2. Por força do presente Contrato de Permanência – Pequenas e Médias Empresas, o **ASSINANTE** declara que optou pelo Prazo de Permanência referido em 1.1 acima após tomar conhecimento dos demais Prazos de Permanência ofertados pela **CLARO**. Tendo plena ciência de que lhe é facultada a contratação de serviços e /ou a aquisição dos Aparelhos sem a obrigação de aderir às condições deste Termo, mas sem a concessão do desconto promocional descrito no TCPJ.

1.3 Considerando que os valores apresentados no TCPJ correspondem a valores promocionais, abaixo dos valores homologados na Anatel, a **CLARO** se reserva o direito de alterá-los, a qualquer momento, em decorrência de autorização do Poder Concedente e/ou em caso de alteração das promoções vigentes na **CLARO**.

2. A redução do valor total mensal contratado pelo **ASSINANTE** ou a rescisão da presente contratação antes do decurso do Prazo de Permanência ensejarão as seguintes penalidades:

2.1. Na hipótese de redução do valor total mensal referente ao plano contratado, o **ASSINANTE** poderá ficar sujeito ao pagamento de multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor reduzido, multiplicado pelo número de acessos contratados, multiplicado, ainda, pelo número de meses restantes para o final do Prazo de Permanência.

2.2. Na hipótese de cancelamento serviços opcionais individuais, o **ASSINANTE** poderá ficar sujeito ao pagamento de multa equivalente ao resultado da multiplicação do valor de 50% (cinquenta por cento) do valor reduzido, multiplicado pelo número de meses restantes para o final do Prazo de Permanência.

2.3. Na hipótese de rescisão da presente contratação antes do decurso do Prazo de Permanência, o **ASSINANTE** poderá ficar sujeito ao pagamento de multa, por cada acesso cancelado, no valor correspondente ao resultado da multiplicação do número de meses



restantes para o final do Prazo de Permanência pelo valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais), exceto no caso de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da **CLARO**.

2.4. A **CLARO** poderá emitir notificação de débito para a cobrança da(s) multa(s) rescisória(s) decorrente do cancelamento ou alteração das condições contratadas, conforme a Cláusula 2.1, 2.2 e 2.3 do presente Contrato, no prazo de 90 (noventa) dias, após o qual o direito à cobrança da multa rescisória restará extinto.

2.5. A cobrança da multa rescisória prevista nos itens 2.1, 2.2 e/ou 2.3 ficará suspensa até a conclusão, pela **CLARO**, da análise apresentada pelo **ASSINANTE**. Concluída a análise, o **ASSINANTE** será notificado acerca da anulação ou ratificação da cobrança pela **CLARO**.

3. Qualquer acréscimo a toda e qualquer contratação já existente, onde tenha obtido descontos ou promoções, acarretará o aumento do valor total mensal contratado, sendo que o cancelamento parcial ou total da contratação implicará a incidência da multa estipulada no item 3 e seus subitens acima.

4. A inclusão de novas linhas e/ou módulos poderá ser solicitada pelo **ASSINANTE**, não tendo a **CLARO**, contudo, obrigação de aceitá-la, sem a devida avaliação prévia, o que fica desde já autorizado pelo **ASSINANTE**.

5. Caso o **ASSINANTE**, antes do decurso do Prazo de Permanência estabelecido neste Termo, solicite a alteração de seu Plano de Serviço e/ou Módulos e/ou Pacotes de Serviços para outro, as seguintes condições deverão ser observadas:

5.1. Caso a alteração não ocasione uma diminuição do valor mensal inicialmente contratado, o **ASSINANTE** permanecerá obrigado a cumprir os meses remanescentes do prazo de permanência estabelecido neste Termo; e

5.2. Caso a alteração solicitada ocasione uma diminuição do valor mensal inicialmente contratado, o **ASSINANTE** deverá pagar à **CLARO** a quantia indicada no item 2.1 acima.

5.3 Na hipótese de contratação do Plano Telemetria, o **ASSINANTE** está ciente que após consumo total da franquia do plano contratado, conforme constante do Termo de Contratação Pessoa Jurídica M2M Individual, seu uso será bloqueado, inexistindo a opção de compra de pacote adicional.

**6. Na hipótese de o ASSINANTE não utilizar adequadamente o serviço de telecomunicações ora contratado, conforme preceitos contidos na regulamentação pertinente, tais como, mas não se limitando, ao uso das linhas contratadas no Plano Sob Medida ou Planos Prontos, exceto Plano Pronto Linha Econômica, em sistema PABX ou o desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária autorização expedida pela Anatel, autoriza a CLARO, de forma imediata e independente de notificação ao ASSINANTE, a tomar as seguintes providências:**

**a) Apresentar denúncia à Anatel, para as providências cabíveis;**



**b) Tornar sem efeito os descontos, promoções e vantagens concedidos quando da contratação da Plano Corporativo, passando a aplicar os preços e condições estabelecidos em seu Plano Alternativo de Serviço; ou, ainda;**

**c) Rescindir o Contrato SMP e os demais contratos relacionados à prestação do SMP ao ASSINANTE, devendo o ASSINANTE, nessa hipótese, efetuar os pagamentos devidos pela utilização do serviço, inclusive, eventual multa prevista no item 3 acima.**

**7. O ASSINANTE declara-se ciente de que o desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária e obrigatória autorização expedida pela Anatel constitui crime previsto no art. 183, da Lei nº 9.472/97.**

8. O **ASSINANTE** indica, autoriza e concorda que a Pessoa Física constante do TCPJ, no campo “administrador da conta”, poderá solicitar a adição de novos acessos, franquias em reais/minutos e serviços adicionais (Módulos e Pacotes de Serviços) em nome do **ASSINANTE**, por meio da Central de Atendimento, mediante a confirmação da senha de atendimento a ser fornecida pela **CLARO**, sendo certo que de acordo com a natureza da solicitação a **CLARO** poderá requisitar, ainda, a confirmação de dados cadastrais do **ASSINANTE** e/ou Pessoa Física indicada no referido termo ou, ainda, poderá solicitar o cancelamento total ou parcial deste instrumento, observadas as condições aqui dispostas, através de e-mail (endereço eletrônico) mencionado no TCPJ, no campo de responsáveis pelo Contrato.

8.1. O **ASSINANTE** concorda, desde já, que as solicitações dispostas no item 8 acima estão condicionadas à confirmação de recebimento das mesmas pela **CLARO**, e que, em qualquer hipótese, permanecem vigentes as disposições constantes neste instrumento, seus anexos e no Contrato SMP, inclusive no que se refere ao Prazo de Permanência que, para a(s) nova(s) linha(s), franquias em reais/minutos e/ou serviços adicionais (Módulos e Pacotes de Serviços) adquiridos no decorrer da vigência do contrato, passará a ser contado a partir da data desta nova aquisição.

9. O **ASSINANTE** declara que obteve todas as informações necessárias sobre os planos e os serviços adicionais (Módulos e Pacotes de Serviços) contratados através de (i) Proposta Comercial e/ou Folheteria entregues, (ii) pelo site da **CLARO** ([www.claro.com.br](http://www.claro.com.br)) e (iii) por meio do acesso a uma área restrita no site da **CLARO**, informando seu login (número de sua linha) e senha (a ser cadastrada no primeiro acesso). Sendo hipótese de Portabilidade Numérica, o **ASSINANTE** declara que tomou conhecimento e concordou com todas as condições relativas à Portabilidade.

**10. Se o ASSINANTE, durante o prazo de vigência estabelecido neste Termo, solicitar suspensão temporária do seu contrato de SMP, o Prazo de Permanência também ficará suspenso e só voltará a vigorar quando o contrato de SMP for reativado. O ASSINANTE adimplente poderá solicitar suspensão do SMP uma vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, conforme regulamentação da Anatel.**



11. Em se tratando de fornecimento de Aparelhos(s), em regime de comodato, o **ASSINANTE** se obriga a usá-los adequadamente, na forma dos art. 579 e seguintes do Código Civil, bem como mantê-lo(s) a salvo de perda, furto, roubo ou dano por má utilização, obrigando-se, ainda, a devolvê-lo(s) à **CLARO**, ao final do prazo de vigência assinalado no TCPJ, ou em caso de rescisão contratual, qualquer que seja o motivo, em perfeito estado de uso e conservação, excetuando os desgastes naturais de tempo e uso.

11.1 Na hipótese de não devolução do(s) aparelho(s) pelo **ASSINANTE**, por qualquer motivo, incluindo, mas não se limitando às hipóteses de roubo, furto ou extravio, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar do término do prazo de vigência assinalado no TCPJ ou de sua rescisão, o **ASSINANTE** se obriga ao pagamento do valor de mercado do(s) referido(s) Aparelho(s) por meio da fatura da **CLARO**, ou por meio de outra forma estabelecida pela **CLARO** à época. No caso de devolução do(s) Aparelho(s) sem apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is) de Devolução, o **ASSINANTE**, em sendo contribuinte do ICMS, incorrerá no pagamento de multa equivalente a R\$ 200,00 (duzentos reais) para cada Aparelho **CLARO** devolvido sem Nota Fiscal de Devolução.

12. Ao optar pelo uso do serviço de Roaming Internacional, o **ASSINANTE** deverá estar ciente de que será tarifado fora da franquia contratada e que os valores promocionais ofertados poderão sofrer alterações devido à variação cambial e aos acordos de parceria com as operadoras internacionais. Os **ASSINANTES** de rastreamento, telemetria e Planos de Banda Larga que estiverem em áreas limítrofes do Brasil com outros países, bem como no exterior, estando com o serviço de Roaming Internacional desbloqueado, podem ser tarifados por esse serviço. Para maiores informações sobre as tarifas em Roaming Internacional (valores cobrados e forma de tarifação) o **ASSINANTE** deverá contatar o serviço de atendimento, discando \*468 diretamente do celular **CLARO** ou 1052 de qualquer telefone em território nacional. O atendimento será gratuito e disponível 24 horas.

13. Os **ASSINANTES** que utilizarem os serviços de telemetria, rastreamento ou Planos de Banda Larga fora da área de cobertura da **CLARO** serão tarifados em Roaming Nacional GSM/GPRS. Para maiores informações sobre as tarifas de dados em Roaming Nacional, o **ASSINANTE** deverá contatar a **CLARO**, discando 1052 de qualquer telefone. O atendimento é gratuito e disponível 24 horas.

14. O **ASSINANTE** poderá, a qualquer tempo, entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC da **CLARO**, através do telefone 1052 (ligação gratuita) ou através do site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), para realizar solicitação de serviço ou reclamação.

15. O **ASSINANTE** reconhece e, desde logo, concorda que a **CLARO** retém o direito de ceder o crédito descrito neste Termo, independente de qualquer notificação prévia.

16. O presente instrumento é celebrado em caráter irrevogável e irretratável, obrigando as partes, seus sócios, sucessores e herdeiros ao cumprimento de suas estipulações.



17. Fica eleito o Foro do domicílio do **ASSINANTE** para dirimir quaisquer controvérsias e/ou litígios oriundos deste Termo, renunciando as partes a quaisquer outros por mais privilegiados que sejam.

Local e data:

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

**ASSINANTE**

Representante: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ASSINANTE** (caso mais de um representante)

Representante: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_



O presente documento é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços da **CLARO** e tem a finalidade de registrar as características do Plano Corporativo Pós Pago **CLARO LIFE**, bem como a da Promoção **CLARO TOTAL INDIVIDUAL** e Oferta Conjunta **CLARO MIX LIFE** atrelada a este Plano, em atendimento ao **Art. 50 da Resolução nº 632/2014 da Anatel**, e regular as relações entre a **CLARO S.A.**, empresa autorizatária do Serviço Móvel Pessoal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 40.432.544/0001-47, com sede na Cidade de São Paulo - SP, na Rua Henri Dunant, 780, doravante denominada somente **CLARO** e o **CLIENTE** que adquirir um destes Planos, inclusive com a promoção/oferta mencionada, doravante denominado simplesmente **USUÁRIO**, o qual está ciente e concorda que ao prosseguir com a contratação do referido Plano estará concordando com todas as disposições constantes deste documento, declarando ter lido, compreendido e se obrigando ao cumprimento de todas as disposições.

## **1. CONDIÇÕES E VALORES VIGENTES DO PLANO CLARO LIFE**

1.1 O Plano **CLARO LIFE** é um Plano Pós-Pago Alternativo de Serviço, comercializado pela **CLARO** e devidamente apresentado à **ANATEL**, destinado a contratação de pessoas jurídicas, com uma franquia de serviços de telecomunicações, incluindo uma quantidade pré-determinada de MB/GB de dados para acesso à internet, SMS e ligações de voz na forma do presente documento.

1.2 O valor da Habilitação é cobrado uma única vez quando da ativação de cada linha móvel e o valor da Assinatura Mensal é cobrado mensalmente, juntamente com os valores referentes a mensalidade da franquia (comprometimento mínimo) de opção do **USUÁRIO**, eventuais excedentes ao uso desta franquia, pacotes adicionais, serviços de valor adicionado, dentre outros serviços utilizados e não inclusos na opção de franquia contratada. Os valores vigentes sem promoção da habilitação do Plano apresentado a Anatel são:

<b>ESTADO</b>	<b>Taxa de Habilitação</b>	
	<b>VALOR MÁXIMO SEM TRIBUTOS</b>	<b>VALOR MÁXIMO COM TRIBUTOS</b>
<b>AC/ES/PI/RR/SC/SP1/SP2</b>	R\$ 280,90	R\$ 348,14
<b>MA/MG</b>	R\$ 280,90	R\$ 353,55
<b>BA/DF</b>	R\$ 280,90	R\$ 356,26
<b>AP/GO/MS/PR/RJ/TO</b>	R\$ 280,90	R\$ 358,96
<b>AL/AM/CE/PA/PB/PE/RN/RS/SE</b>	R\$ 280,90	R\$ 361,67
<b>MT</b>	R\$ 280,90	R\$ 367,08
<b>RO</b>	R\$ 280,90	R\$ 375,20

### **COMPROMETIMENTO MÍNIMO (FRANQUIA)**

1.3 Com a contratação do Plano, o **USUÁRIO** deverá efetuar a opção da franquia de dados para acesso a internet, para cada uma das linhas integrantes do contrato, Esta franquia é para uso individual de cada linha e não é compartilhada, sendo cobrada no valor vigente abaixo indicado, ainda que não consumida a integralidade da franquia no respectivo mês.

<b>PLANO CLARO LIFE FRANQUIA DE DADOS (GB)</b>	<b>VALOR VIGENTE</b>
100 GB	R\$ 1.499,99
90 GB	R\$ 1.449,99
80 GB	R\$ 1.349,99
70 GB	R\$ 1.249,99
60 GB	R\$ 1.149,99



50 GB	R\$ 1.049,99
40GB	R\$ 949,99
30 GB	R\$ 799,99
20GB	R\$ 649,99
15 GB	R\$ 599,99
10 GB	R\$ 499,99
9GB	R\$ 449,99
8GB	R\$ 424,99
7GB	R\$ 399,99
6 GB	R\$ 349,99
5 GB	R\$ 329,99
4 GB	R\$ 299,99
3 GB	R\$ 279,99
2 GB	R\$ 249,99
1GB	R\$ 229,99
500 MB	R\$ 219,99

1.3.1 O **USUÁRIO** poderá optar pela ativação do Plano apenas com acesso a voz<sup>1</sup>, através da contratação de uma franquia em reais, com um limite de contratação de linhas vinculadas ao Plano, que terá a tarifação por minuto, conforme tarifas abaixo especificadas:

<b>QUANTIDADE DE LINHAS</b>	<b>FRANQUIA EM REAIS</b>	<b>TARIFAS E VALORES POR MINUTO APLICÁVEIS</b>
De 1 a 9	R\$ 200,00	VC-1 – R\$ 7,26 // VC – R\$ 7,36 // VC-IR – R\$ 7,24
De 10 a 19	R\$ 210,00	VC-1 – R\$ 6,26 // VC – R\$ 6,36 // VC-IR – R\$ 6,24
De 20 a 29	R\$ 220,00	VC-1 – R\$ 5,26 // VC – R\$ 5,36 // VC-IR – R\$ 5,24
De 30 a 39	R\$ 230,00	VC-1 – R\$ 4,26 // VC – R\$ 4,36 // VC-IR – R\$ 4,24
De 40 a 49	R\$ 240,00	VC-1 – R\$ 3,26 // VC – R\$ 3,36 // VC-IR – R\$ 3,24
Acima de 50	R\$ 00,00	VC-1 – R\$ 1,26 // VC – R\$ 1,36 // VC-IR – R\$ 1,24

**PACOTES ADICIONAIS**

1.4 As linhas que tiverem a contratação de franquia de dados para acesso à internet, caso tenham consumido toda esta durante o ciclo de faturamento terão a opção de contratação de pacotes adicionais, que serão válidos apenas para a linha para a qual for efetivada a contratação, na mesma forma da franquia, Os pacotes adicionais de internet disponíveis para o Plano são:

<b>PACOTES ADICIONAIS DE INTERNET</b>	<b>FRANQUIAS</b>	<b>VALORES VIGENTES</b>
<b>500 MB</b>	<b>500 MB</b>	R\$120,00
<b>1GB</b>	<b>1GB</b>	R\$140,00

<sup>1</sup> Algumas franquias de voz poderão não estar disponíveis para aquisição dependendo do canal de venda.

<b>2GB</b>	<b>2GB</b>	R\$160,00
<b>3GB</b>	<b>3GB</b>	R\$180,00
<b>5GB</b>	<b>5GB</b>	R\$200,00
<b>10GB</b>	<b>10GB</b>	R\$220,00
<b>20GB</b>	<b>20GB</b>	R\$240,00

1.4.1 Linhas com franquia de dados, após o término da franquia, caso não efetivada a contratação de pacotes adicionais, serão tarifados pelo valor do MB avulso no valor de R\$ 6,00 (seis) reais por MB trafegado.

### TARIFAS AVULSAS

1.5 Em caso de uso de excedente de qualquer um dos serviços, seja pelo encerramento da franquia e pacotes adicionais contratados quando disponíveis ou pela inexistência de franquia para o serviço, os valores serão cobrados pelo valor avulso e como excedente aos valores contratados, na forma abaixo:

<b>SERVIÇO</b>	<b>VALOR VIGENTE (SEM TRIBUTOS)</b>
<b>Ligações Locais intra rede<sup>2</sup></b>	<b>R\$ 1,24 por minuto</b>
<b>Ligações Locais para outros Móveis<sup>1</sup></b>	<b>R\$ 1,36 por minuto</b>
<b>Ligações Locais para outro Fixo<sup>1</sup></b>	<b>R\$ 1,28 por minuto</b>
<b>SMS para Operadoras Nacionais (excedente ao Plano)<sup>3</sup></b>	<b>R\$ 0,90 por SMS enviado</b>
<b>MMS para Operadoras Móveis</b>	<b>R\$ 2,50 por MMS</b>
<b>Tráfego de Dados da Internet (excedente ao Plano), inclusive em roaming nacional</b>	<b>R\$ 15,00 por MB</b>
<b>Ligações LDN com CSP 21<sup>3</sup></b>	<b>De acordo com o Plano PAS 168 – LDN</b>
<b>Ligações LDI com CSP 21<sup>6</sup></b>	<b>De acordo com o Plano PAS 277 – LDI</b>
<b>Ligações de Voz em Roaming Internacional<sup>4</sup></b>	<b>De acordo com as tarifas da Operadora Visitada</b>
<b>Uso de Dados em Roaming Internacional</b>	<b>De acordo com as tarifas da Operadora Visitada</b>
<b>SMS Enviados e Recebidos em Roaming Internacional</b>	<b>De acordo com as tarifas da Operadora Visitada</b>
<b>Acesso a Caixa Postal</b>	<b>R\$ 1,24 por minuto</b>
<b>Adicional de Deslocamento (DSL1)</b>	<b>R\$ 0,82 por minuto</b>
<b>Adicional de Deslocamento (DSL 2)</b>	<b>R\$ 2,40 por minuto</b>
<b>Adicional por Chamada</b>	<b>R\$ 2,30 por chamada</b>

<sup>2</sup> Valores cobrados em caso de excedente por linha, exclusão da oferta ou encerramento de franquia.

<sup>3</sup> Tanto as ligações LDN como LDI nos valores acima consideram o uso do CSP 21. O uso de outros CSP resultará na cobrança dos valores de acordos com a Operadora utilizada. As Ligações LDI são originadas em território nacional e são cobradas como excedente. Os valores acima são promocionais e temporários, desde que utilizado o CSP 21.

<sup>4</sup> Incluem ligações para o Brasil e outros países, desde que o país visitado tenha acordo de roaming com a CLARO BRASIL. Tarifas em Roaming acordadas entre a Claro e a Operadora Visitada. Os valores não são válidos para roaming marítimo e aéreo.

<b>Modulação Horária</b>	<b>Horário Normal (HN)</b>	<b>Horário Reduzido (HR)</b>
<b>Segunda a Sábado</b>	<b>07:00h às 20:59:59h</b>	<b>00:00h às 06:59:50h e 21:00h às 23:59:59h</b>
<b>Domingos e Feriados Nacionais</b>	<b>--</b>	<b>00:00h às 23:59:59h</b>

1.2 O Plano possui quantidade de dados fixa na forma das franquias acima disponibilizadas, sendo que ao final da franquia o serviço é bloqueado para uso. Promocionalmente, a **CLARO** poderá permitir a navegação com redução de velocidade sem que isto constitua novação ou qualquer direito ao **USUÁRIO**.

1.2.1 No primeiro mês de contratação, o valor do plano poderá ser cobrado pró-rata, bem como a franquia também será concedida pró-rata.

1.3 O Plano especificado acima, quando contratada franquia de dados, possui ainda franquia de voz para ligações locais e longa distância nacional com o uso do CSP 21 desde que originadas na rede da **CLARO** no Brasil, respeitadas as limitações de uso dispostas no presente documento.

1.4 O **USUÁRIO** será responsável pelo pagamento dos tributos incidentes e quaisquer variações ocorridas no decorrer do contrato que impliquem em alteração dos valores cobrados.

### **FRANQUIAS DE INTERNET (DADOS)**

1.5 O Plano **CLARO LIFE** possui opções fixas de franquia de dados mensal para acesso a internet no celular na rede da **CLARO** no Brasil, as quais **não** são compartilhadas entre as linhas do contrato e deverão ser contratadas para cada uma das linhas integrantes deste.

1.5.1 A franquia de dados não é cumulativa para o ciclo de faturamento subsequente, portanto, se não for integralmente utilizada não haverá possibilidade de utilização posteriormente, sendo perdida definitivamente quando do encerramento do ciclo de faturamento correspondente. O mesmo ocorrerá se concedidos bônus promocionais para uso da internet.

1.5.2 As linhas que não tiverem contratação de pacote de dados terão a cobrança realizada por MB avulso nos termos do presente documento.

1.5.3 A franquia não está disponível para uso fora da rede **CLARO** no Brasil (em roaming nacional ou internacional).

1.6 A velocidade de navegação a que o cliente poderá ter acesso dependerá da tecnologia disponível na localidade, ou seja, 4G, 3G ou 2G e respectiva cobertura, bem como do aparelho utilizado pelo **USUÁRIO** que deverá ser compatível para o respectivo acesso.

1.6.1 A impossibilidade de acesso a uma tecnologia específica, independente do motivo, não gera ao cliente qualquer direito a ressarcimento em relação ao seu uso, uma vez que a velocidade poderá variar por conta dos fatores externos e alheios a vontade da Operadora.

1.7 Após o consumo da franquia de dados adquirida no Plano, o serviço é interrompido, sendo retomado no próximo ciclo de faturamento com a inserção de nova franquia para o período. Se eventualmente a **CLARO** liberar o uso com redução de velocidade, não configurará novação, de modo que a **CLARO** poderá retomar a condição original de interrupção da utilização a qualquer tempo.

1.8 O Plano é compatível com a contratação de pacotes de dados adicionais se estiverem disponíveis no momento da contratação.

### **LIGAÇÕES DE VOZ**

1.9 Sendo contratada qualquer das opções de franquia de dados do Plano **CLARO LIFE**, os **USUÁRIOS** terão uma franquia de voz, limitada à 30.000 minutos, para ligações locais e DDD com uso do CSP 21, para linhas móveis ou fixas de qualquer Operadora, originadas e concluídas na rede da **CLARO** no Brasil.

1.9.1 Se não contratada nenhuma das opções de franquia de dados para a linha correspondente, poderá ser contratado o pacote de ligações de voz com valor em reais acima especificado no item 1.3.1.

**1.10 As Ligações DDD contidas nessa oferta deverão ser realizadas exclusivamente com o uso do CSP 21 e poderão ser originadas em qualquer lugar do Brasil, desde que dentro da rede CLARO.**

**1.10.1 Ligações com o uso de outro CSP ou através da rede de outra Operadora serão tarifadas como excedente de acordo com as tarifas vigentes e poderão estar sujeitas a cobrança de adicional de deslocamento.**

1.11 Não estão inclusas na franquia de ligações ilimitadas as Ligações DDI ou em roaming nacional e internacional, bem como as ligações realizadas para serviços de repasses financeiros ou promoções, tais como chat amizade, concursos e promoções comerciais, ligações para números especiais, como Secretária Claro, serviços de atendimento, 0300, 0500, dentre outras. Estas ligações não inclusas na franquia são tarifadas como excedente, de forma avulsa, conforme tarifas vigentes do Plano contratado.

### **PACOTE DE TORPEDOS NACIONAIS**

1.12 O Plano **CLARO LIFE** inclui um pacote de com de 500 (quinhentos) torpedos de Claro para Claro e 100 (cem) torpedos que poderão ser enviados para qualquer Operadora Móvel Nacional (SMP ou SME), desde que originados na rede **CLARO** no Brasil.

1.12.1 Não estão contemplados no pacote os Torpedos enviados: (i) em roaming internacional, (ii) para operadoras internacionais, números especiais, e-mails, a cobrar e serviços promocionais e/ou concursos.; (iii) pelo serviço Claro Torpedo Web; (iv) para uso comercial ou publicitário, ou seja, para o envio de mensagens de divulgação comercial, qualquer que seja, nem para envio de mensagens informativas, publicitárias, etc..., sendo aplicável apenas as mensagens de cunho pessoal promovendo comunicação entre pessoas. Se tal prática for constatada, a promoção será automaticamente excluída, ficando este impossibilitado de recontratar a promoção ou qualquer outro pacote de Torpedos pelo período de 180 dias corridos.

1.12.2 A prática de spam, o mau uso, a fraude ou o uso indevido do serviço, configurado pela utilização de equipamentos eletrônicos de disparo automático de mensagens, a utilização comercial, religiosa, política ou qualquer outra que não seja o envio pessoal e individual de mensagens, nos termos do presente regulamento poderá ensejar no cancelamento do pacote promocional de torpedos, retomando o **USUÁRIO** a tarifação unitária por torpedo, ou ainda, poderá ensejar na suspensão da possibilidade de uso do serviço de forma temporária ou permanente, na linha em que for identificada a prática fraudulenta e em desacordo com os termos do presente documento.

1.12.3 Torpedos não contemplados no pacote do Plano ou decorrentes de outros pacotes eventualmente contratados são tarifados à parte como excedente, conforme valores praticados pela Operadora.

### **DOS SERVIÇOS DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL**

1.13 Qualquer das franquias de dados do Plano **CLARO LIFE** acima descritos possuem franquia de voz para ligações longa distância nacional com a utilização do CSP 21, entretanto, caso o **USUÁRIO** tenha sido

excluído da Oferta por qualquer motivo ou excedido o limite citado no item 1.9, será tarifado de forma avulsa pelo Plano **PAS 168 – LDN**.

1.13.1 A Claro poderá ofertar outros Planos Alternativos de Serviço Longa Distância Nacional o que, se feita a opção pelo cliente, será especificado no Termo de Contratação do mesmo.

1.14 Ligações de Longa Distância Nacional com outro CSP e Ligações Longa Distância Internacional ou ainda ligações realizadas em roaming nacional ou internacional, serão cobradas como excedente a franquia e tarifadas conforme regra de cada Prestadora de STFC e acordos de roaming internacional existentes. O uso internacional deverá ser liberado pelo **USUÁRIO**/Administrador da Conta. A ativação de pacotes e serviços de uso internacional podem importar em desbloqueio automático do uso internacional, ficando este sob a exclusiva responsabilidade do **USUÁRIO**.

### **INCLUSÃO DE LINHAS ADICIONAIS E FACILIDADES ADICIONAIS DISPONÍVEIS**

1.15 O Administrador da Conta junto a Operadora poderá solicitar a inclusão de novas linhas mediante a contratação de uma das franquias disponíveis para cada uma das linhas.

1.16 O gerenciamento e controle das linhas, será realizada pelo administrador cadastrado através do módulo gestor online, quando contratado e/ou habilitado para a respectiva linha, e todas as alterações realizadas por ele no referido módulo serão incorporadas ao contrato, passando a vigorar nos termos dos contratos e regulamentos aplicáveis na data da alteração.

## **2. OFERTAS PROMOCIONAIS DO PLANO CLARO LIFE E VALORES APLICÁVEIS**

2.1 Promocionalmente, o **USUÁRIO** que aderir a uma das Ofertas Promocionais do Plano **CLARO LIFE** não terá a cobrança do valor de habilitação em relação as linhas adicionadas a sua conta.

2.2 Em qualquer das ofertas promocionais, o **USUÁRIO** que tiver contratado franquia de dados, ao finalizar a mesma terá acesso aos pacotes adicionais abaixo pelos seguintes valores promocionais:

<b>PACOTES ADICIONAIS DE INTERNET (FRANQUIA)</b>	<b>VALORES VIGENTES</b>
<b>500 MB</b>	R\$9,99
<b>1GB</b>	R\$14,99
<b>2GB</b>	R\$24,99
<b>3GB</b>	R\$29,99
<b>5GB</b>	R\$34,99
<b>10GB</b>	R\$45,99
<b>20GB</b>	R\$59,99

2.2.1 Com a finalização da franquia de dados original do Plano, promocionalmente, a **CLARO** poderá permitir a navegação com redução de velocidade (velocidade mínima de navegação). A contratação dos pacotes adicionais acima resulta em restituição da velocidade de navegação do Plano. Esta liberalidade não constitui novação ou alteração das condições de contratação originais do Plano, podendo a **CLARO** restringir a navegação em baixa velocidade após o encerramento da franquia ou de pacotes adicionais a qualquer tempo.

2.3 Ainda em qualquer das ofertas promocionais, o **USUÁRIO**, contratante de qualquer das franquias de dados, que utilizar os serviços de forma avulsa, seja por não estar contemplado o serviço em seu Plano, seja pelo uso de excedente, também farão jus as tarifas avulsas nos valores promocionais abaixo especificados:

<b>TARIFAS AVULSAS</b>	<b>VALOR PROMOCIONAL (COM TRIBUTOS)</b>
<b>Ligações Locais intra rede<sup>5</sup></b>	<b>R\$ 0,25 por minuto</b>
<b>Ligações Locais para outros Móveis<sup>6</sup></b>	<b>R\$ 0,25 por minuto</b>
<b>Ligações Locais para outro Fixo<sup>5</sup></b>	<b>R\$ 0,25 por minuto</b>
<b>SMS para Operadoras Nacionais<sup>5</sup></b>	<b>R\$ 0,39 por SMS</b>
<b>MMS para Operadoras Móveis</b>	<b>R\$ 0,60 por MMS</b>
<b>Tráfego de Dados da Internet em território nacional e excedente do Plano para Planos com Franquia de Dados<sup>7</sup></b>	<b>De acordo com o Plano contratado e R\$ 0,03 por MB excedente</b>
<b>Ligações LDN com CSP 21<sup>8</sup></b>	<b>De acordo com o Plano PAS 168 – LDN</b>
<b>Ligações LDI com CSP 21<sup>9</sup></b>	<b>Grupo 1</b> R\$ 0,65 por minuto (HN) R\$ 0,57 por minuto (HR) <b>Grupo 2</b> R\$ 6,50 por minuto (HN) R\$ 6,42 por minuto (HR) <b>Grupo 3</b> R\$ 1,95 por minuto (HN) R\$ 1,85 por minuto (HR)
<b>Ligações de Voz em Roaming Internacional<sup>10</sup></b>	<b>R\$ 2,25 por minuto</b>
<b>Uso de Dados em Roaming Internacional</b>	<b>Linhas de Voz e Dados R\$ 1,40 por MB</b>
<b>SMS Enviados e Recebidos em Roaming Internacional</b>	<b>Enviados – R\$ 1,50 por SMS</b> <b>Recebidos – gratuito</b>
<b>Acesso a Caixa Postal</b>	<b>R\$ 0,60 por minuto</b>

<sup>5</sup> Valores cobrados em caso de excedente por linha, exclusão da oferta ou encerramento da mesma.

<sup>6</sup> Valores promocionais apenas para USUÁRIOS contratantes de franquia de dados

<sup>7</sup> Planos apenas com franquia de voz não possuem tarifa promocional para MB avulso

<sup>8</sup> Tanto as ligações LDN como LDI nos valores acima consideram o uso do CSP 21. O uso de outros CSP resultará na cobrança dos valores de acordos com a Operadora utilizada. As Ligações LDI são originadas em território nacional e são cobradas como excedente. Os valores acima são promocionais e temporários, desde que utilizado o CSP 21.

Grupo 1, as **Américas**: Argentina, Bolívia, Canadá, Chile, Peru, México, Porto Rico, Venezuela, Colômbia, Paraguai, Uruguai, Panamá e Estados Unidos (inclusive Havai e Alasca), **Europa e Oceania**: Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Noruega, Portugal (inclusive Açores e Madeira), Reino Unido, Suécia, 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 e o Grupo 3, aos demais países não especificados acima. (HN) Horário Normal/(HR) Horário Reduzido

<sup>9</sup> Grupo 1, as **Américas**: Argentina, Bolívia, Canadá, Chile, Peru, México, Porto Rico, Venezuela, Colômbia, Paraguai, Uruguai, Panamá e Estados Unidos (inclusive Havai e Alasca), **Europa e Oceania**: Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Noruega, Portugal (inclusive Açores e Madeira), Reino Unido, Suécia, 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 e o Grupo 3, aos demais países não especificados acima. (HN) Horário Normal/(HR) Horário Reduzido

<sup>10</sup> Incluem ligações para o Brasil e outros países, desde que o país visitado tenha acordo de roaming com a CLARO BRASIL. Tarifas em Roaming acordadas entre a Claro e a Operadora Visitada. Os valores não são válidos para roaming marítimo e aéreo.

<b>Modulação Horária</b>	<b>Horário Normal (HN)</b>	<b>Horário Reduzido (HR)</b>
<b>Segunda a Sábado</b>	<b>07:00h às 20:59:59h</b>	<b>00:00h às 06:59:50h e 21:00h às 23:59:59h</b>
<b>Domingos e Feriados Nacionais</b>	<b>--</b>	<b>00:00h às 23:59:59h</b>



<b>Adicional de Deslocamento (DSL1)</b>	<b>R\$ 0,00</b>
<b>Adicional de Deslocamento (DSL 2)</b>	<b>R\$ 0,00</b>
<b>Adicional por Chamada</b>	<b>R\$ 2,30 por chamada</b>

**OFERTA CONJUNTA CLARO MIX**

2.4 A oferta padrão vigente para o Plano de Serviço **CLARO LIFE** é a Oferta conjunta **CLARO MIX LIFE** e contempla os serviços de telecomunicações constantes do Plano de Serviço e Conteúdo/Aplicativos Digitais providos por terceiros. Os valores promocionais das franquias de dados correspondentes ao comprometimento mínimo dependem do período de permanência mínima a que o **USUÁRIO** aderir, na forma abaixo.

**OFERTA PROMOCIONAL PARA PERMANÊNCIA MÍNIMA DE 12 (DOZE) MESES**

<b>CLARO LIFE</b>	<b>VALOR PROMOCIONAL DO CLARO LIFE NA OFERTA CONJUNTA CLARO MIX</b>	<b>CONTEUDO/APLICATIVOS DIGITAIS DA OFERTA CONJUNTA</b>	<b>VALOR DO APLICATIVO DIGITAL/CONTEÚDO NA OFERTA CONJUNTA</b>	<b>VALOR FINAL DA OFERTA CLARO MIX</b>
<b>80GB</b>	<b>R\$ 883,09</b>	<b>Gestor On Line 3.0</b>	<b>R\$ 9,90</b>	<b>R\$ 892,99</b>
		<b>Claro Banca Full</b>	<b>R\$ 10,00</b>	
		<b>EquipApp</b>	<b>R\$ 7,00</b>	
		<b>Hero ADV</b>	<b>R\$ 32,90</b>	
		<b>LivrOH</b>	<b>R\$ 10,00</b>	
<b>50GB</b>	<b>R\$ 673,09</b>	<b>Gestor On Line 3.0</b>	<b>R\$ 9,90</b>	<b>R\$ 682,99</b>
		<b>Claro Banca Full</b>	<b>R\$ 10,00</b>	
		<b>EquipApp</b>	<b>R\$ 7,00</b>	
		<b>Hero Inter</b>	<b>R\$ 10,00</b>	
		<b>LivrOH</b>	<b>R\$ 10,00</b>	
<b>30GB</b>	<b>R\$ 508,09</b>	<b>Gestor On Line 3.0</b>	<b>R\$ 9,90</b>	<b>R\$ 517,99</b>
		<b>Claro Banca Full</b>	<b>R\$ 10,00</b>	
		<b>EquipApp</b>	<b>R\$ 7,00</b>	
		<b>Hero Inter</b>	<b>R\$ 10,00</b>	
<b>20GB</b>	<b>R\$ 358,09</b>	<b>Gestor On Line 3.0</b>	<b>R\$ 9,90</b>	<b>R\$ 367,99</b>
		<b>Claro Banca Full</b>	<b>R\$ 10,00</b>	
		<b>EquipApp</b>	<b>R\$ 7,00</b>	
		<b>Hero Básico</b>	<b>R\$ 6,00</b>	
<b>10GB</b>	<b>R\$ 320,09</b>	<b>Gestor On Line 3.0</b>	<b>R\$ 9,90</b>	<b>R\$ 329,99</b>
		<b>Hero Básico</b>	<b>R\$ 6,00</b>	
		<b>EquipApp</b>	<b>R\$ 7,00</b>	
		<b>Claro Banca Light</b>	<b>R\$ 6,00</b>	
		<b>Gestor On Line 3.0</b>	<b>R\$ 9,90</b>	

**SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO  
“PLANO CORPORATIVO PÓS PAGO CLARO LIFE (PLANO Nº 190)”**



8GB	R\$ 298,09	HERO Básico	R\$ 6,00	R\$ 307,99
		Claro Banca Light	R\$ 6,00	
7GB	R\$ 258,09	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 267,99
		Claro Banca Light	R\$ 6,00	
5GB	R\$ 209,09	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 218,99
		Claro Banca Light	R\$ 6,00	
3GB	R\$ 174,09	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 183,99
		Claro Banca Light	R\$ 6,00	
2GB	R\$ 153,09	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 162,99

**OFERTA PROMOCIONAL PARA PERMANÊNCIA MÍNIMA DE 24 MESES**

CLARO LIFE	VALOR PROMOCIONAL DO CLARO LIFE NA OFERTA CONJUNTA CLARO MIX	CONTEUDO/APLICATIVOS DIGITAIS DA OFERTA CONJUNTA	VALOR DO APLICATIVO DIGITAL/CONTEÚDO NA OFERTA CONJUNTA	VALOR FINAL DA OFERTA CLARO MIX
80GB	R\$ 170,19	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 239,99
		Claro Banca Full	R\$ 10,00	
		EquipApp	R\$ 7,00	
		Hero ADV	R\$ 32,90	
		LivrOH	R\$ 10,00	
50GB	R\$ 133,09	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 179,99
		Claro Banca Full	R\$ 10,00	
		EquipApp	R\$ 7,00	
		Hero Inter	R\$ 10,00	
		LivrOH	R\$ 10,00	
30GB	R\$ 103,09	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 139,99
		Claro Banca Full	R\$ 10,00	
		EquipApp	R\$ 7,00	
		Hero Inter	R\$ 10,00	
20GB	R\$ 87,09	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 119,99
		Claro Banca Full	R\$ 10,00	
		EquipApp	R\$ 7,00	
		Hero Básico	R\$ 6,00	
10GB	R\$ 51,09	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 79,99
		Hero Básico	R\$ 6,00	
		EquipApp	R\$ 7,00	
		Claro Banca Light	R\$ 6,00	
8GB	R\$ 48,09	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 69,99
		HERO Básico	R\$ 6,00	
		Claro Banca Light	R\$ 6,00	
7GB	R\$ 49,09	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 64,99
		Claro Banca Light	R\$ 6,00	

5GB	R\$ 37,09	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 52,99
		Claro Banca Light	R\$ 6,00	
3GB	R\$ 29,09	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 44,99
		Claro Banca Light	R\$ 6,00	
2GB	R\$ 30,09	Gestor On Line 3.0	R\$ 9,90	R\$ 39,99

**VALOR DO CONTEÚDO/APLICATIVO DIGITAL DENTRO E FORA DA OFERTA CONJUNTA**

Conteúdo/Aplicativos Digitais	Mensalidade Promocional do	Mensalidade Promocional do
GESTOR ON LINE 3.0	R\$ 10,90	R\$ 9,90
CLARO BANCA LIGHT	R\$ 12,90	R\$ 6,00
CLARO BANCA FULL	R\$ 19,90	R\$ 10,00
HERO BÁSICO	R\$ 10,00	R\$ 6,00
HERO INTER	R\$ 14,90	R\$ 10,00
HERO ADV	R\$ 39,90	R\$ 32,90
LIVROH	R\$ 19,90	R\$ 10,00
EQUIPAPP	R\$ 14,99	R\$ 7,00

2.4.1 Os aplicativos e conteúdos digitais integrantes da Oferta Conjunta possuem validade igual a do ciclo de faturamento do **USUÁRIO**.

2.4.2 A Oferta Conjunta **CLARO MIX** é uma oferta composta de serviços de telecomunicações da **CLARO** e Conteúdos e Aplicativos Digitais providos por terceiros. A Oferta será disponibilizada automaticamente, a partir de sua entrada em vigor, aos **USUÁRIOS** da base contratantes e ativos em Promoções vinculadas a um dos Planos **CLARO LIFE**.

**2.4.3 A opção pelo cancelamento ou exclusão de qualquer componente da Oferta Conjunta, implicará no cancelamento integral da Oferta Conjunta, e ensejará na cobrança do Plano e eventuais Aplicativos Digitais de acordo seus valores vigentes individualmente considerados (sem promoção, contratação avulsa) ou o USUÁRIO poderá optar pela contratação de qualquer outra oferta conjunta ou promoção disponível, se houver.**

2.4.4 Os Serviços de Telecomunicações e Aplicativos e Conteúdos Digitais previstos no presente documento serão prestados na forma prevista no presente documento e nos Termos e Condições de Uso de cada Aplicativo e Conteúdo Digital, providos por terceiros, contidos na Oferta Claro Mix.

2.4.5 Considerando que os aplicativos e conteúdo digitais são providos por terceiros, as ofertas conjuntas poderão ser encerradas ou ter seus aplicativos e/ou conteúdos substituídos por outros similares, sem que isso enseje qualquer direito ao cliente.

<sup>11</sup> O Conteúdo e Aplicativos Digitais são providos por terceiros e possuem regulamentação própria, podendo haver distinção de características em sua versão dentro da Oferta Conjunta, bem como poderão ser substituídos sem que enseje qualquer direito ao Cliente.

2.4.6 No caso das Ofertas Conjuntas com serviços de terceiros, por se tratar de liberalidade, não há qualquer garantia ou compromisso da **CLARO** em sua manutenção.

2.4.7 A não utilização dos serviços integrantes do Plano e/ou os aplicativos digitais disponibilizados com a Oferta Conjunta não resultará na concessão de nenhum desconto ou redução de valores cobrados, uma vez que permanecem disponíveis ao **USUÁRIO** desde sua contratação.

2.4.8 A Oferta Claro Mix não é cumulativa com outras Promoções do Plano **CLARO LIFE**, exceto se previsto expressamente no documento correspondente.

2.4.9 A **CLARO** não se responsabiliza pela incompatibilidade do aparelho do **USUÁRIO** para uso dos serviços e/ou Aplicativos Digitais previstos neste documento, nem pela indisponibilidade de acesso em regiões de sombra ou fora da cobertura da **CLARO** ou, ainda, pela indisponibilidade de acesso decorrentes de problemas de terceiros.

2.4.10 O **USUÁRIO** ativo na oferta Claro Mix, também terá a aplicação das tarifas avulsas nos mesmos valores dispostos para a oferta com permanência mínima de 12 (doze) meses em caso de utilização de serviços não contemplados no Plano ou uso de excedente.

2.5 Promocionalmente, por tempo indeterminado, a linha móvel com o Plano 15GB a 30GB ativo terá habilitada a funcionalidade **Passaporte Américas** sem custo adicional, bem como a linha móvel com o plano 40GB a 100GB ativo terão habilitadas as funcionalidades **Passaporte Américas** e **Passaporte Europa** sem custo adicional, desde que estejam com a Oferta Claro Mix vigente. As referidas funcionalidades possuem Termos e Condições de Uso próprias que deverão ser integralmente respeitadas pelo **USUÁRIO** contemplado.

2.5.1 Ao usar as funcionalidades mencionadas acima, o **USUÁRIO** declara ter lido e compreendido todas as regras e restrições aplicáveis ao Passaporte Américas e Passaporte Europa, estando ciente de que a funcionalidade de roaming internacional está ativa em sua linha móvel e estando de acordo com eventuais cobranças excedentes, decorrentes de utilização em desacordo com as referidas funcionalidades quando em uso no exterior.

2.5.2 Os **USUÁRIOS** não contemplados com esta oferta poderão contratar as funcionalidades **Passaporte Américas** e **Passaporte Europa** nos valores e condições constantes do Regulamento próprio destes

### **OFERTA PROMOCIONAL PACOTES DE MOBILIDADE E REDES SOCIAIS**

2.6 O **USUÁRIO** que ativar o Plano **CLARO LIFE** na Oferta **CLARO MIX** com franquia acima de 5GB terá, sem custo, promocionalmente, um bônus de até 50 GB para acesso ao **PACOTE MOBILIDADE** e até 100GB para acesso ao **PACOTE REDES SOCIAIS**. Este bônus somente estará disponível para uso enquanto durar a franquia principal do Plano contratado. Os aplicativos integrantes de cada pacote previsto nesta oferta são:

(i) **PACOTE MOBILIDADE**: aplicativo **WAZE**.

(ii) **PACOTE REDES SOCIAIS**: aplicativos **INSTAGRAM**, **FACEBOOK** e **TWITTER**

2.6.1 Encerrado o bônus para uso dos aplicativos previstos nessa oferta, o consumo passará a ser feito da franquia principal ou pacote de dados adicional contratado.

2.6.2 Se encerrada a franquia principal do Plano e não adquirido pacote adicional de dados para a linha correspondente, não será possível consumidor eventual saldo de bônus ainda disponível.

2.6.3 Ainda que não utilizado em sua integralidade, o bônus é zerado a cada encerramento do ciclo de faturamento, não havendo nenhum tipo de cumulatividade para uso em ciclos de faturamento subsequentes.

2.6.4 A não utilização da integralidade do bônus, qualquer de seja o motivo, incluindo o encerramento da franquia principal, que gera o bloqueio para uso deste, não enseja em nenhum direito ao **USUÁRIO** para navegação nos referidos aplicativos. Eventual liberalidade da **CLARO** em permitir a continuidade do acesso não implica em novação e nem resulta em qualquer garantia ao **USUÁRIO**, podendo o serviço ser interrompido a qualquer momento.

2.7 O acesso aos aplicativos dos **PACOTES PROMOCIONAIS** acima especificados, com o uso do bônus desta oferta, deverá ser realizado através do aplicativo oficial para Android, Windows Fone Java e Iphone (IOS), podendo haver alterações a qualquer tempo. Qualquer acesso por outros aplicativos ou redirecionamento de acesso do próprio aplicativo para Sites ou outras Plataformas será consumido normalmente na franquia principal ou pacote de dados do **USUÁRIO**, ainda que decorrentes de acessos automáticos realizados por meio de configurações do aparelho do cliente.

2.8 A visualização ou download/upload de conteúdos ou links externos aos aplicativos desta Oferta, ainda que acessíveis através do Aplicativo oficial elegível a esta, será consumido da franquia principal ou do pacote de dados contratado pelo cliente e não de eventual bônus promocional. Se houverem outros lançamentos do ou atualizações do Aplicativo, que criem ou alterem as condições de acesso, nos termos do presente Regulamento, o serviço igualmente será tarifado ou, passará a ser tarifado ou, conseqüentemente, haverá o consumo da franquia principal de dados contratada, conforme o caso.

2.8.1 A funcionalidade **IGTV** do Aplicativo **INSTAGRAM** e **MESSENGER** do Aplicativo **FACEBOOK** não estão inclusos nesta Oferta portanto o acesso a estas gera o consumo de dados da franquia ou pacotes adicionais contratados.

2.9 A navegação nos aplicativos desta Oferta (Pacotes Mobilidade e Redes Sociais) possui restrições de uso, portanto, será considerado mau uso e uso indevido da Oferta, o desvio de utilização configurado pelo uso excessivo, fora do consumo médio padrão da base **CLARO**, o uso comercial, religioso, político ou não individual dos Aplicativos correspondentes.

2.9.1 Uma vez caracterizado o uso indevido e mau uso desta Oferta, o **USUÁRIO** poderá ser suspenso ou excluído definitivamente da Oferta e voltará a ter o consumo de dados e/ou cobrança do tráfego correspondente a navegação nos referidos Aplicativos.

2.10 Esta oferta poderá ser encerrada caso seja encerrado o acordo comercial com os detentores dos Aplicativos previstos no presente Regulamento, sem que isso enseje qualquer direito ao **USUÁRIO**, bem como o **USUÁRIO** fica ciente que haverá a retomada da cobrança ou do desconto na franquia originalmente contratada pelo uso do aplicativo, sem prévio aviso, nas hipóteses de: (i) problemas técnicos relacionados a referida rede social, seja no acesso ao aplicativo ou alterações sistêmicas e estruturais do mesmo, seja através de atualizações ou não; (ii) casos fortuitos ou de força maior ou independentes da vontade da operadora, incluindo mais não se limitando a problemas técnicos de incompatibilidade da promoção com novas versões do aplicativo, dentre outros motivos técnicos. Eventuais alterações ou suspensão programada

da Oferta será comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência para os **USUÁRIOS** que já estiverem com esta ativa.

## **PROMOÇÃO WHATSAPP**

2.11 O **CLIENTE** que ativar o Plano **CLARO LIFE** com a promoção **CLARO MIX** a partir do Plano com 500 MB terá, promocionalmente, a navegação no aplicativo **WHATSAPP** sem desconto na franquia contratada, enquanto durar a franquia de dados correspondente.

**2.11.1 Ao se encerrar a franquia de dados contratada através de outros acessos, a navegação promocional no aplicativo WHATSAPP será bloqueada. Promocionalmente, a CLARO poderá manter a navegação, caso esteja concedendo, promocionalmente, a navegação com redução de velocidade.**

2.11.2 A franquia de dados contratada para acesso a internet será consumido normalmente através de outros acessos não contemplados na presente oferta.

2.11.3 O acesso ao **WHATSAPP** de forma promocional, sem consumo da franquia de dados contratada, deverá ser realizado através do aplicativo **WHATSAPP** para Android, Windows Fone Java e Iphone (IOS), podendo haver alterações a qualquer tempo. Qualquer acesso por outros aplicativos ou redirecionamento de acesso do próprio aplicativo será consumido normalmente na franquia de dados do cliente, ainda que decorrentes de acessos automáticos realizados por meio de configurações do aparelho do cliente.

2.11.4 A visualização ou download/upload de conteúdos externos ao **WHATSAPP**, incluindo, mas não se limitando a jogos, vídeos, localização, check-in, acesso a aplicativos, links, dentre outros, através destes aplicativos, ainda que acessíveis através do **WHATSAPP** ou outros links, será consumido da franquia de dados contratada pelo cliente e não de eventual bônus promocional. Se houverem outros lançamentos do **WHATSAPP** ou atualizações, que criem ou alterem as condições de acesso, nos termos do presente Regulamento, o serviço igualmente será tarifado ou, passará a ser tarifado ou, conseqüentemente, haverá o consumo da franquia de dados contratada, conforme o caso.

2.11.5 De forma individualizada, os acessos dentro e fora da oferta, considerando o acesso via aplicativo indicado são:

<b>FUNCIONALIDADES WHATSAPP</b>	<b>NAVEGAÇÃO NA PROMOÇÃO</b>
<b>Fotos</b>	<b>Sim</b>
<b>Vídeos</b>	<b>Sim</b>
<b>Mensagem de texto</b>	<b>Sim</b>
<b>Mensagem de Voz</b>	<b>Sim</b>
<b>Chamada Voip (Voz e/ou Vídeo)</b>	<b>Sim</b>
<b>Acessar link</b>	<b>Não</b>

2.11.5.1 Outras funcionalidades não previstas acima serão tarifadas e consumidas da franquia de dados contratada, bem como novas funcionalidades eventualmente adicionadas aos referidos aplicativos.

2.12 A oferta Whatsapp poderá ser encerrada caso seja encerrado o acordo comercial com os detentores dos serviços previstos no presente Regulamento, sem que isso enseje qualquer direito ao **CLIENTE**, bem como o **CLIENTE** fica ciente que haverá a retomada da cobrança ou do desconto

na franquia originalmente contratada pelo uso do serviço, sem prévio aviso, nas hipóteses de: (i) problemas técnicos relacionados a referida rede social, seja no acesso ao aplicativo ou alterações sistêmicas e estruturais do mesmo, seja através de atualizações ou não; (ii) casos fortuitos ou de força maior ou independentes da vontade da operadora, incluindo mais não se limitando a problemas técnicos de incompatibilidade da promoção com novas versões do aplicativo, dentre outros motivos técnicos.

### **OFERTA ALTERNATIVA – DADOS CLARO LIFE**

2.13 Os **USUÁRIOS** ativos nos Planos elegíveis que não quiserem permanecer na Oferta Conjunta **CLARO MIX** relativa ao seu Plano, poderão aderir a esta Promoção, substituindo os Aplicativos Digitais disponíveis para o Plano na referida Oferta por um Pacote de Internet de 500 MB, mantendo o mesmo valor promocional da Oferta Conjunta Claro Mix de seu Plano.

2.13.1 O Pacote de Internet de 500MB desta oferta será consumido antes da franquia principal do Plano.

2.13.2 Esta oferta não é cumulativa com as Ofertas Whatsapp, Mobilidade e Redes Sociais.

2.14 O não enquadramento em nenhuma das ofertas vigentes para o Plano resulta na cobrança dos valores vigentes sem promoção.

### **OUTRAS INFORMAÇÕES E RESTRIÇÕES APLICÁVEIS**

2.15 Para usufruir do Plano e Ofertas disponíveis, o **USUÁRIO** deverá cumprir todas as obrigações constantes do presente documento, bem como estar adimplente com a Operadora. Em caso de inadimplência, a oferta poderá ser definitivamente excluída, voltando o **USUÁRIO** a usufruir do Plano na forma apresentada a Anatel, sem qualquer benefício.

2.16 O **USUÁRIO** deverá permanecer no Plano elegível durante o período de fruição da Oferta, caso o **USUARIO** solicite qualquer alteração ou migração de Plano de Serviço ou da Oferta Claro Mix, especialmente no caso de downgrade (redução de franquia ou valor), perderá os benefícios promocionais, ainda que para um Plano elegível.

2.17 Em caso de encerramento da Oferta Promocional em que o **USUÁRIO** estiver cadastrado, o **USUÁRIO** passará a usufruir do Plano na forma apresentada a Anatel.

2.18 Caso o **USUÁRIO** solicite o cancelamento da linha, a troca de número, troca de plano ou troca de Titularidade, o Cliente estará automaticamente desligado da Promoção, deixando de usufruir os benefícios decorrentes desta Promoção, tanto em relação ao titular quanto ao dependente.

2.19 Os **USUÁRIOS** elegíveis estão sujeitos a análise, limite e regras de crédito da **CLARO**.

### **DO MAU USO DE OFERTAS E DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

2.20 O Plano de Serviço e Ofertas descritas no presente documento são destinadas exclusivamente ao uso pessoal/particular para comunicação entre pessoas físicas, sem qualquer intervenção de equipamentos eletrônicos de disparo automático e uso massivo de serviços.

2.21 É considerado **MAU USO/USO INDEVIDO** do Plano de Serviço e/ou das Ofertas/Promoções previstas no presente documento, individualmente, o que segue:

- (i) A prática de qualquer fraude ou desvio do uso dos serviços, em desacordo com sua natureza, qual seja, pessoal, residencial e/ou corporativo, incluindo, mas não se limitando ao uso excessivo e/ou o uso desproporcional a média de consumo do segmento;
- (ii) O uso comercial, incluindo, mas não se limitando a revenda, divulgação comercial e/ou publicitária de serviços e produtos, envio de mensagens padrão de voz ou SMS a grupos sem configuração de contato pessoal, o compartilhamento de serviços, de forma remunerada ou não remunerada, e/ou, ainda, o uso em atividades massivas de cobrança, atendimento em geral e contato massivo com clientes e/ou call center, sem especificação explícita no contrato firmado com a CLARO;
- (iii) O uso religioso, político, ou qualquer tipo de propagação de spam, correntes, divulgação de candidatos ou propostas políticas, ou qualquer conteúdo eleitoral, mensagens e ligações genéricas, padrão e/ou repetitivas, sem cunho pessoal ou particular, dentre outras práticas voltadas para esta atuação;
- (iv) O uso de equipamentos eletrônicos de distribuição de mensagens de texto ou voz, ou ainda para efetivação de ligações de voz ou envio de SMS em massa, se assim não estiver especificado por escrito nos Termos e Condições de Uso do Plano ou no contrato firmado com a CLARO, incluindo, mas não se limitando ao uso de PABX, chipeiras, dentre outros equipamentos.

**2.22. Assim, em caso de ser identificado MAU USO/USO INDEVIDO do Plano de Serviço, Ofertas e Promoções e dos Serviços de Telecomunicações na forma acima ou conforme previsão legal ou regulamentar, a CLARO poderá, a seu exclusivo critério:**

- (i) reduzir e/ou excluir a concessão dos benefícios das promoções, incluindo a redução ou exclusão de descontos comerciais e/ou bônus de dados, mensagens de texto ou voz, ou quaisquer serviços promocionais, tais como mas não se limitando a ofertas de não consumo de franquia de internet, ou ofertas de ligações ilimitadas, pacotes promocionais, ou ofertas incluindo serviços de valor adicionado, dentre outras;
- (ii) bloquear, total ou parcialmente, os serviços decorrentes do mau uso, sendo que no caso de linhas móveis ou fixas, a penalidade poderá incluir apenas as linhas com mau uso ou a totalidade das linhas vinculadas ao contrato;
- (iii) Rescindir definitivamente o contrato de prestação de serviços;

**2.23 Em qualquer das situações de MAU USO/USO INDEVIDO, a CLARO poderá cobrar pelos serviços prestados até a data do efetivo bloqueio, bem como poderá cobrar antecipadamente as parcelas vincendas da ativação dos serviços, parcelamento de aparelhos e/ou excedentes ao consumo, uso fora da oferta ou das condições descritas para a prestação dos serviços, pelo valor não promocional destes serviços, bem como eventuais perdas e danos ocasionados pela prática indevida do USUÁRIO.**

**2.24. A aplicação das penalidades será à critério da CLARO, não havendo nenhuma gradação determinada quanto a gravidade do ato praticado pelo USUÁRIO, entretanto, no caso do USUÁRIO ter sido penalizado apenas com a desativação temporária da Oferta/Promoção e, a CLARO, por qualquer motivo ou liberalidade tiver reativado a Oferta ao USUÁRIO, havendo reincidência quanto ao MAU USO/USO INDEVIDO, o USUÁRIO estará sujeito a desativação definitiva dos serviços atrelados ao contrato.**

**2.25 Uma vez que o USUÁRIO seja retirado da Promoção/Oferta por mau uso, ficará impedido de reativar ofertas em seu CPF/CNPJ por um prazo de até 3 (três) anos, a exclusivo critério da CLARO. Em caso de prática de fraude ou uso indevido dos serviços de telecomunicações, a CLARO poderá negar a ativação de novos serviços e/ou a realização de novas contratações, por tempo indeterminado.**

**2.26. O USUÁRIO declara ainda estar ciente que o desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária autorização expedida pela Anatel constitui crime previsto no art. 183, da Lei 9.472/97.**

**2.27. O usuário está ciente que alguns aparelhos, equipamentos ou aplicativos podem conter funcionalidades de privacidade de navegação da internet e que a opção pelo uso desta funcionalidade poderá afetar as ofertas de navegação promocional sem desconto da franquia de dados, pacotes de mobilidade e/ou rede social, dentre outras ofertas que possam vir a ser lançado relacionadas a concessão de benefícios de navegação da internet.**

**2.28. Diante do disposto acima, o usuário está ciente e de acordo que ao ativar a funcionalidade de privacidade de navegação na internet destes aparelhos, equipamentos e/ou aplicativos, o consumo da internet ainda que para o uso dos aplicativos beneficiados pelas ofertas constantes do presente documento, poderão ser consumidos da franquia de dados principal do plano e poderá afetar o desempenho e uso de alguns aplicativos por incompatibilidade sistêmica além da possibilidade de cobrança de excedente, se houver previsão para o plano serviço.**

**2.29. Outrossim, o usuário concorda que a Claro não possui qualquer responsabilidade quanto a incompatibilidade de suas ofertas com funcionalidades de aparelhos, equipamentos e aplicativos de terceiros, de forma que não será devido nenhum tipo de ressarcimento ou compensação por ação ou decisão do próprio usuário em utilizar-se destes.**

### **3. PERÍODO PROMOCIONAL**

---

**3.1 O Plano CLARO LIFE está disponível para contratação a partir do dia 1º DE DEZEMBRO DE 2018 e as condições promocionais e valores promocionais dispostos no presente documento são válidos para contratações a partir de 23 DE JANEIRO DE 2023, podendo ser encerrada para novas adesões, a qualquer tempo, à critério exclusivo da Claro.**

**3.2 As condições e valores promocionais dispostos no presente documento poderão ser alteradas, suspensas ou encerradas, a qualquer tempo, para USUÁRIOS da base, mediante prévio aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos do Art. 52 da Resolução nº 632/2014 da Anatel, respeitados os valores máximos vigentes (sem promoção) e disposições constantes do Plano de Serviço.**

**3.3 Este documento substitui todas as disposições e condições promocionais anteriores referentes ao Plano de Serviço, para novas adesões de novos clientes e clientes da base através de upgrade, e as disposições do presente documento, bem como as condições e valores promocionais poderão ser adicionadas de outras disposições constantes de outras ofertas a serem lançadas pela Operadora, sendo aplicadas de forma adicional ou substitutiva, conforme expressamente disposto no documento correspondente. As disposições deste documento poderão ser aplicadas aos clientes da base, mediante aviso prévio nos termos da regulamentação em vigor.**

### **4. DATA E REGRAS DE REAJUSTE**

---

**4.1 Os valores vigentes (sem promoção) constantes do item 1. e subitens acima poderão ser reajustados na periodicidade mínima de 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação do Plano à Anatel pelo IGP-DI ou, em sua falta, por outro índice oficial em vigor, nos termos do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal da Claro.**

4.2 Os valores promocionais do item 2. e subitens acima poderão ser alterados, respeitados os valores vigentes (sem promoção): (i) para novas contratações, a qualquer tempo, mediante apresentação das novas condições promocionais à Anatel com antecedência de 02 (dois) dias úteis ao início da Promoção; e/ou (ii) para **USUÁRIOS** da base ativa, a qualquer tempo, mediante comunicação com 30 (trinta) dias de antecedência, nos termos do Art. 52 da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

4.3 Os valores correspondentes aos aplicativos digitais poderão sofrer reajustes, de acordo com as políticas e regras dos provedores dos aplicativos e poderão incidir sobre os valores promocionais aplicados pela Operadora nas ofertas conjuntas e combinadas descritas no presente documento, ainda que em datas distintas dos reajustes efetivados pela Claro em relação ao valor dos serviços de telecomunicações.

## **5. VALORES DE AQUISIÇÃO, INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS**

---

5.1 O **USUÁRIO** poderá ativar a linha móvel em aparelho celular próprio, desde que seja homologado pela Anatel ou adquirir este em lojas próprias ou parceiros autorizados pela Claro.

5.2 Os valores dos aparelhos celulares deverão ser consultados no momento da aquisição, sendo que, na hipótese de concessão de qualquer desconto, o mesmo estará atrelado a permanência mínima do **USUÁRIO** ao Plano de Serviço contratado, estando o mesmo sujeito a aplicação das penalidades previstas no caso de rescisão antecipada do contrato.

5.3 Promocionalmente, a **CLARO** não cobra valores para a ativação (habilitação) da linha móvel no Plano **CLARO LIFE** previsto no presente regulamento.

5.4 O **USUÁRIO** está ciente e concorda que em caso de defeito no equipamento adquirido deverá procurar a Assistência Técnica do Fabricante, cujos dados de contato constam do Manual do Produto, sendo que quaisquer valores de manutenção fora da garantia serão cobrados diretamente por este.

5.4.1 A garantia legal é de 90 (noventa) dias a contar da data de compra e emissão da Nota Fiscal correspondente, sendo que para o exercício desta o **USUÁRIO** deverá se dirigir a uma Assistência Técnica do Fabricante. O uso da garantia possui restrições, as quais encontram-se dispostas no termo de garantia do produto e na legislação em vigor.

5.4.2 Qualquer extensão contratual desta garantia é de responsabilidade exclusiva do respectivo Fabricante.

5.4.3 O prazo de garantia legal se refere a defeitos de fabricação e não se confunde com o prazo de desistência para compras fora do estabelecimento comercial, o que será aplicado na forma da legislação em vigor.

## **6. LIMITES DE FRANQUIA E CONDIÇÕES APLICÁVEIS APÓS A SUA UTILIZAÇÃO;**

---

6.1 Uma vez ultrapassadas as franquias contratadas ou promocionais dispostas acima, o valor do serviço será cobrado de forma avulsa por minuto ou por SMS utilizados ou por MB de dados trafegados, nos valores vigentes sem promoção, se disponíveis. O mesmo poderá ocorrer na hipótese de descumprimento das ofertas contidas no presente.

6.2 Eventual liberalidade em efetuar a cobrança em valores menores que os vigentes ou em valores promocionais ou o bloqueio de serviços para não gerar a cobrança de excedentes ou redução de velocidade de navegação após o encerramento da franquia de dados não constitui novação ou direito ao cliente,

podendo a **CLARO** retomar os valores originais contratados ou a cobrança de excedente em qualquer hipótese.

6.3 As franquias contratadas são válidas apenas no ciclo de faturamento correspondente a sua concessão e não são cumulativas para o ciclo de faturamento seguinte, ou seja, uma vez não consumidas, serão zeradas para o início do novo ciclo de faturamento.

6.3.1 Qualquer liberalidade da Operadora em prorrogar a utilização da franquia contratada para o ciclo de faturamento seguinte não constitui novação ou repactuação, podendo a **CLARO** interromper a referida prática a qualquer momento sem prévio aviso.

## 7. VELOCIDADES MÍNIMA E MÉDIA DE CONEXÃO

7.1 Na contratação do Plano **CLARO LIFE** o cliente poderá optar por uma pacote de internet mensal<sup>12</sup> para ter acesso a internet no celular, por linha.

7.2 A velocidade de navegação a que o cliente poderá ter acesso dependerá da tecnologia disponível na localidade, ou seja, 4G, 3G ou 2G e respectiva cobertura, bem como do aparelho utilizado pelo Cliente para o respectivo acesso. As tecnologias que a Claro dispõe, respeitada a localidade com a respectiva cobertura, e características de acesso de cada uma são:

Tecnologia	Velocidade Máxima de Download/Upload	Velocidade Média de Download	Velocidade Mínima
<b>4GMax</b>	Até 5Mbps/512 Kbps	2Mbps	128 Kbps
<b>3GMax</b>	Até 1Mbps/128 Kbps	650 Kbps	128 Kbps
<b>2G</b>	Até 60 Kbps/ 16 Kbps	12 Kbps	8 Kbps

7.2.1 A navegação em uma ou outra tecnologia dependem da disponibilidade da rede no momento do acesso, aparelho do Cliente compatível com a tecnologia que pretende utilizar e cobertura disponível na localidade, estando disponível para o cliente sempre a melhor opção de tecnologia da localidade respeitadas estas condições de acesso.

7.2.2 A impossibilidade de acesso a uma tecnologia específica, independente do motivo, não gera ao cliente qualquer direito a ressarcimento em relação ao seu uso, uma vez que a velocidade poderá variar por conta dos fatores já mencionados acima.

7.3 O uso acima da franquia gera cobrança de excedente, até a aquisição de pacotes adicionais, se disponíveis, ou o início do próximo ciclo de faturamento, quando será concedida nova franquia contratada para consumo.

7.3.1 A franquia de internet não é cumulativa para o ciclo de faturamento subsequente, portanto, se não for integralmente utilizada não haverá possibilidade de utilização posteriormente, sendo perdida definitivamente quando do encerramento do ciclo de faturamento correspondente.

7.4 A velocidade expressa na planilha acima é máxima, podendo oscilar de acordo com as condições climáticas, construções urbanas, distanciamento da Estação Rádio Base (ERB), quantidade de usuário conectados, dentro outros fatores externos.

<sup>12</sup> Após o consumo do pacote de internet adquirido no Plano, o serviço será cobrado como excedente por MB avulso, caso não sejam adquiridos pacotes adicionais. Também será cobrado como excedente por MB avulso o acesso a internet em linhas sem a ativação de pacotes de internet.

7.5 Para os Pacotes de Acesso à Internet, a Claro garantirá o mínimo de 40% da velocidade nominal disponível a partir de 01/11/2014, de acordo com a tecnologia da área de cobertura, sendo (i) GSM GPRS: até 60 kbps, (ii) GSM EDGE: até 120 kbps, (iii) 3G HSDPA: até 1 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 128 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload) e (iv) 4G LTE: até 5 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 512 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload).

## **8. VIABILIDADE DE IMEDIATA INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

---

8.1 A Linha Móvel Pós Paga neste Plano é ativada/habilitada após a entrega dos equipamentos ao **USUÁRIO** no caso de portabilidade, desde que tenha sido concluída com a liberação da linha pela Operadora de origem e para novos **USUÁRIOS** que estejam ativando nova linha sem portabilidade a linha é ativada quando do faturamento do equipamento e chip.

## **9. PRAZO DE PERMANÊNCIA, PERÍODO E VALOR DA MULTA POR RESCISÃO ANTECIPADA**

---

9.1 O Plano Claro Life poderá ter a aplicação de prazo de permanência mínima, conforme oferta promocional de escolha do **USUÁRIO**. As ofertas promocionais poderão ser contratadas com período de permanência mínima de 12 (doze) ou 24 (vinte e quatro) meses conforme opção do **USUÁRIO**, estando ciente que os valores praticados e benefícios concedidos em cada uma das opções poderão ser distintos.

9.1.1 Na hipótese de redução do valor total mensal referente ao plano contratado ou a redução do valor total mensal da franquia do plano e módulos opcionais compartilhados, o cliente ficará obrigado ao pagamento de multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor reduzido, multiplicado pelo número de acessos contratados, multiplicado, ainda, pelo número de meses restantes para o final do Prazo de Permanência.

9.1.2 Na hipótese de cancelamento de módulos de serviços opcionais individuais, o cliente ficará obrigado ao pagamento de multa equivalente ao resultado da multiplicação do valor de 50% (cinquenta por cento) do valor reduzido, multiplicado pelo número de meses restantes para o final do Prazo de Permanência.

9.1.3. Na hipótese de rescisão da presente contratação, ou cancelamento de qualquer item do Plano, antes do decurso do Prazo de Permanência, o cliente ficará obrigado ao pagamento de multa, por cada acesso cancelado, no valor correspondente ao resultado da multiplicação do número de meses restantes para o final do Prazo de Permanência pelo valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

9.1.4. Qualquer acréscimo a toda e qualquer contratação já existente, onde tenha obtido descontos ou promoções, acarretará o aumento do valor total mensal contratado, sendo que o cancelamento parcial ou total da contratação implicará a incidência da multa estipulada no item 9.1 e seus subitens acima.

9.2 A migração de Plano, especialmente o downgrade, transferência de titularidade, ainda que dentro do mesmo grupo econômico, transferência de área de registro e qualquer outra alteração no plano também importa na cobrança de permanência mínima, nos termos acima.

9.3 A suspensão voluntária do serviço, interrompe o curso do prazo de permanência mínima, voltando a correr quando da reativação, até que o prazo seja cumprido integralmente com o serviço ativo.

## **10. ELEGIBILIDADE**

---

10.1 Os Planos objeto do presente Termo estão disponíveis para contratação, preferencialmente por Pessoas Jurídicas, clientes novos ou da base, devidamente constituídas nos termos da legislação em vigor, em todo o território nacional.

10.2 Os clientes novos e/ou da base estarão sujeitos à análise de crédito, conforme critérios e regras da Operadora para ativação nos Planos objeto do presente Termo.

10.3 Os clientes da base estarão sujeitos ainda à multa de permanência mínima se estiverem no curso de contrato anterior com esta disposição, à critério exclusivo da **CLARO**.

## **11. FORMAS DE CONTRATAÇÃO**

---

11.1 A contratação dos Planos objeto deste Termo estarão disponíveis através de Gerentes de Negócio e Agentes Autorizados **CLARO EMPRESA**, Televendas ou ainda qualquer outro canal de vendas à critério da **CLARO**, sendo necessária a assinatura do contrato correspondente com as opções do cliente ou aceite verbal em gravação telefônica correspondente, inclusive no que tange a eventuais alterações contratuais efetivadas.

11.2 O contrato deverá ser assinado pelos representantes legais da empresa, nos termos do Contrato Social, indicando um administrador da conta que será configurado nos sistemas internos da Claro para a realização da gestão do contrato, a quem os representante legais outorgam amplos poderes para realizar toda e qualquer alteração, incluindo, mas não se limitando, a inclusão de linhas, aumento de franquia, contratação de pacotes e cancelamento, bem como quaisquer ações relacionadas ao contrato firmado, e a quem será entregue a senha de atendimento.

11.2.1 Outro representante legal poderá ser indicado para administrador do módulo gestor online que corresponde a administração do compartilhamento das franquias disponíveis e pacotes correspondentes.

11.2.2 As senhas para acesso ao gestor online e para acesso ao Atendimento Claro são de guarda e responsabilidade exclusiva dos representantes indicados pela empresa.

11.2.3 As confirmações realizadas por e.mail, de forma sistêmica ou ainda verbal através de gravação telefônica também obrigam a empresa nos termos das informações registradas pela **CLARO**.

## **12. DISPOSIÇÕES GERAIS**

---

12.1 A Franquia do Plano e dos Pacotes Adicionais somente poderão ser utilizados na Rede da Claro (O cliente deverá consultar o visor do seu aparelho para saber qual rede está sendo utilizada). A utilização de serviços em roaming gera a cobrança de excedentes nos termos do item 1.

12.2 A Claro se reserva ao direito de encerrar a comercialização do referido Plano, com as características promocionais aqui descritas e/ou Pacote a qualquer tempo, hipótese em que a tarifação voltará a ser a apresentada a Anatel e sem promoção, no valor disposto para o Plano de Serviço do Cliente ou de sua opção posteriormente.

12.3 Identificada a prática de qualquer fraude ou desvio na utilização do serviço objeto do presente documento a Claro se reserva o direito de excluir o cliente da oferta, voltando o cliente a ser tarifado pelo valor unitário de cada serviço, sem eventuais promoções aplicáveis ao Plano Contratado.



12.4 A adesão a este serviço implica na aceitação total das condições e normas descritas neste Termo, das políticas e procedimentos da **CLARO**, assim como das disposições constantes no Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal da **CLARO** e seus anexos.

12.5 O presente documento poderá ter suas condições e/ou mecânica alterada, a qualquer tempo, com prévio aviso nos termos da regulamentação da Anatel e a exclusivo critério da Claro, e estas alterações alcançarão adesões passadas desde que estejam nesta Oferta.

12.6 As condições promocionais do presente documento não são cumulativas com outras Ofertas que gerem o mesmo tipo de benefício ou desconto, salvo se expressamente previsto que possa ocorrer a incidência de ambos os benefícios e aplicação cumulativa de descontos, o que ficará à critério da **CLARO**.

12.7 O presente documento é parte integrante do Contrato do Cliente e as condições aqui dispostas poderão ser adicionadas de divulgações comerciais e informações constantes do Site, declarando o cliente que possui conhecimento de todas as informações adicionais.

12.8 O presente documento obriga a parte e seus herdeiros e sucessores, restando eleito o foro da Capital do Estado em que residir o cliente como o único competente para dirimir qualquer questão oriunda deste Regulamento, com exclusão a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL NA MODALIDADE CORPORATIVO – PME

**CLARO S.A. (“CLARO”)**, com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B, Santo Amaro, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, autorizatória para prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP em conformidade com os Termos de Autorização outorgados pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL; e, a pessoa identificada no Termo de Contratação Pessoa Jurídica (“TCPJ”), que figura como Anexo ao presente Instrumento, sendo parte integrante deste (“**ASSINANTE**”); e quando ambos forem referidos em conjunto serão denominados Partes.

Têm entre si, justo e contratado, firmar o presente Contrato que se regerá de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

### I - DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto regular (i) a prestação, pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, do Serviço Móvel Pessoal (o “SMP”), dentro da área de autorização da **CLARO** e(ii) informar as possibilidades da prestação do serviço quando o(a) **ASSINANTE** estiver fora da área de autorização da **CLARO**, nos casos previstos na cláusula 1.3., a partir de Estação Móvel, de modelo certificado pela ANATEL, o qual será devidamente habilitado, na forma e condições consignadas no TCPJ, de acordo com as opções de Planos e serviços feitas pelo **ASSINANTE**.

1.2. O SMP prestado pela **CLARO** possibilita ao **ASSINANTE** receber e originar, automaticamente, chamadas nas diversas localidades abrangidas na área de autorização da **CLARO**.

1.2.1. As chamadas originadas e recebidas a cobrar ou não, Locais ou de Longa Distância, se processam de acordo com a Regulamentação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (o “STFC”) e do SMP, sendo este último em conformidade com o Plano de Serviço escolhido pelo **ASSINANTE**.

1.3. O **ASSINANTE** poderá utilizar, desde que previsto no seu Plano de Serviço, na qualidade de **ASSINANTE** em deslocamento fora da área de autorização da **CLARO**, a rede de outras operadoras de serviço móvel (“*Roaming*”), na medida em que a **CLARO** firme convênios para esse fim com as referidas operadoras, sujeitando-se às condições técnico-operacionais existentes na rede dessas operadoras, bem como ao pagamento dos valores previstos no Plano de Serviço da **CLARO** escolhido pelo **ASSINANTE** no TCPJ, que já inclui o valor pelo uso da rede da operadora visitada.

1.4. A responsabilidade da **CLARO**, em relação à interconexão com outras redes prestadoras de serviços de telecomunicações, está limitada ao disposto na legislação e regulamentação correspondente.

1.5. Em se tratando de uso de dados em *Roaming* Internacional, a **CLARO** poderá efetuar o bloqueio de uso na hipótese de a utilização avulsa ultrapassar o limite de 100 megabytes por mês. Nesta hipótese, caso o **ASSINANTE** queira continuar utilizando os serviços de dados, deverá contatar a central de atendimento da **Claro**, ligando grátis para (5511)91995555, para (i) contratar um pacote de dados para *Roaming* Internacional ou (ii) solicitar a retirada da regra de controle e bloqueio, estando ciente que deverá arcar com todos os custos oriundos do uso avulso de dados em *Roaming* Internacional.

1.5.1. Antes da efetivação do bloqueio acima referido, na hipótese de utilização avulsa e para o controle pessoal de dados, a **CLARO** enviará, ao **ASSINANTE**, SMS informando a quantidade de dados consumidos do limite estabelecido. Na hipótese de contratação de pacote de dados, a **CLARO** enviará, ao **ASSINANTE**, SMS informando a quantidade de dados consumidos do pacote contratado, sendo que após consumo total do pacote de dados, aplicar-se-á a regra da utilização avulsa.



1.6. O **ASSINANTE** tem pleno conhecimento do Regulamento do SMP, das informações necessárias ao bom uso do serviço, dos Planos de Serviços ofertados e das formas de faturamento e cobrança, constantes dos folhetos explicativos que integram o presente Instrumento como se aqui estivessem transcritos, para todos os fins de direito, os quais o **ASSINANTE** declara tê-los recebido juntamente com uma via deste Contrato.

## II – DA HABILITAÇÃO

2.1. Mediante a aceitação, pela **Claro**, do TCPJ corretamente preenchido e firmado pelo **ASSINANTE** e, quando cabível, o pagamento dos valores de habilitação e assinatura, o **ASSINANTE** adquirirá o direito ao uso do SMP, obrigando-se e condicionando-se a utilizar o serviço dentro das normas e regulamentos da ANATEL.

2.2. A **CLARO** somente habilitará Estação Móvel que seja certificada pela ANATEL e compatível com a sua rede, sendo de inteira e exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** a origem e forma de aquisição da referida Estação Móvel.

2.3. A habilitação da Estação Móvel será efetivada pela **CLARO** que, a seu critério, também poderá fazê-la por meio de representantes.

2.4. A cobrança do valor de habilitação é um direito da **CLARO** previsto na regulamentação vigente. A **CLARO** poderá cobrar do **ASSINANTE** o valor de habilitação previsto em seu Plano de Serviço homologado na ANATEL.

2.5. A **CLARO**, ou qualquer de seus representantes autorizados, somente ativará o Aparelho (Celular, Smartphone, Modem USB/ Tablet/ Roteador/ aparelhos de telemetria/ rastreamento) que seja certificado e homologado pela ANATEL e compatível com a sua rede, sendo de inteira e exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** a origem e forma de aquisição do referido Aparelho, devendo, contudo, o **ASSINANTE** apresentar, no

ato da ativação, a competente nota fiscal de compra ou documento de regularidade fiscal.

2.6 Na hipótese do **ASSINANTE** adquirir apenas o Simcard **CLARO** será de sua exclusiva responsabilidade o funcionamento e a utilização dos serviços no Aparelho em que o chip venha a ser instalado.

## III – DO PLANOS DE SERVIÇOS

3.1. O **ASSINANTE** tem direito ao SMP no Plano Básico de Serviço, podendo, entretanto, optar por um Plano Alternativo de Serviço homologado pela ANATEL e oferecido pela **CLARO** conforme a relação de Planos de Serviços ofertados em [www.Claro.com.br](http://www.Claro.com.br) e nos folhetos presentes nas lojas e/ou nos agentes autorizados da **CLARO**.

3.2. O **ASSINANTE** obriga-se a cumprir todas as obrigações e condições pertinentes (i) ao Plano de Serviço assinalado no TCPJ, (ii) a este Contrato e (iii) ao Contrato de Permanência, quando aplicável, fruindo o serviço sempre dentro dos limites legais, sob pena de serem impostas as penalidades previstas neste Contrato e na legislação vigente aplicável, em virtude de eventual mau uso, sendo-lhe garantidos todos os meios de defesa previstos na Res. 477/2007 e Res. nº 632/2014 da ANATEL e no Código de Defesa do Consumidor.

3.3. O **ASSINANTE** poderá estar sujeito às multas por descumprimento dos termos constantes no Contrato de Permanência pactuado em documento apartado, em conformidade com o que prevê a Res. 477/2007 e Res. nº 632/2014, ambas da ANATEL.

3.4. Para qualquer tipo de Plano de Serviço escolhido, somente o **ASSINANTE**, ou o administrador do Contrato por ele indicado, poderá, a qualquer tempo, solicitar ao Serviço de Atendimento ao Cliente da **CLARO** (o "SAC") (i) a transferência de Planos de Serviços dentre aqueles por ela ofertados, observadas as condições dispostas neste instrumento, em especial o disposto na Cláusula 3.3 acima, (ii)



contratar novos serviços e/ou módulos e (iii) cancelar os serviços total ou parcialmente.

3.4.1. O **ASSINANTE** tem ciência que, na hipótese de solicitação de transferência de seu Plano de Serviço, até a efetivação de tal transferência por parte da **Claro**, permanecerão válidos e exigíveis as tarifas, preços e demais encargos referentes ao Plano de Serviço ainda em vigor.

3.5. A **CLARO** poderá extinguir, ou mesmo alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus Planos de Serviços, Ofertas Conjuntas, promoções, serviços opcionais e facilidades adicionais, devendo para tanto comunicar com antecedência de 30 (trinta) dias, por mensagem de texto, mensagem eletrônica ou outro meio, aos consumidores afetados.

3.5.1 O **ASSINANTE** tem direito ao bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas no Plano de Serviço ao qual está vinculado, bem como de serviços de valor adicionado, com a correspondente redução no valor devido pelo **ASSINANTE**, quando aplicável, independentemente de prazo de carência ou multa, ressalvados os débitos já constituídos junto à **CLARO**.

3.6. O **ASSINANTE** adimplente pode requerer à **CLARO** a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma Estação Móvel.

3.6.1. Toda e qualquer solicitação de suspensão da prestação do serviço que não se adeque ao previsto na cláusula 3.6 estará sujeita a cobrança de uma taxa pela **CLARO**.

3.6.2. Não será cobrada Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço durante o período de suspensão da prestação do serviço previsto na cláusula 3.7.

3.6.3. Caso o **ASSINANTE** fique suspenso na forma da cláusula 3.6, este período de suspensão voluntária não contará para o

término do prazo de permanência mínima contratado.

3.7. O **ASSINANTE**, no caso de mudança do seu código de acesso do SMP, poderá solicitar a interceptação, pela **CLARO**, das chamadas dirigidas a seu antigo código de acesso e a informação do novo código do SMP, nos termos que determina o artigo 6º, XXI, da Res. 477/2007 da ANATEL, desde que a faça, única e exclusivamente, no momento do pedido de alteração do número ou do cancelamento da linha.

#### **IV - DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

4.1. A **CLARO** manterá uma Tabela de Preços dos serviços por ela ofertados, conforme os diversos Planos de Serviços disponibilizados, incluindo, mas não limitado a, assinatura, pagamento mínimo mensal, taxa de migração, ligações, deslocamento, serviços opcionais, assim como a consulta de mensagens à Secretária **Claro**, e demais facilidades não essenciais, sendo o **ASSINANTE** cobrado de acordo com a aludida tabela e com as opções feitas, independentemente de sua efetiva utilização no período, ainda que se trate de facilidades não essenciais.

4.1.1. O **ASSINANTE** é o único responsável pelo pagamento das tarifas, preços e demais encargos decorrentes do presente Contrato e da prestação do SMP, independentemente de quem seja o usuário do serviço.

4.2. A **CLARO** poderá, a seu único e exclusivo critério, promover, temporariamente, descontos ou promoções, sejam ou não em dias e horas normalmente de baixa utilização dos serviços, em valores ou percentuais que entender cabíveis, de forma a otimizar o uso do SMP, sem caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação consumerista ou, ainda, à regulamentação em vigor.



4.3. 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-DI, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, contados a partir da data de início de comercialização do Plano de Serviço ora contratado, ficando a **CLARO** 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 quanto ao reajuste ou alteração de valores promocionais.

4.4. Os valores totais dos serviços prestados pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, bem como encargos, inclusive contribuições, taxas e tributos federais, estaduais e municipais incidentes, serão cobrados mensalmente, diretamente ao **ASSINANTE**, mediante o envio da respectiva fatura de prestação de serviços ("Fatura") para o endereço por ele indicado no TCPJ.

4.5. A Fatura terá data de vencimento escolhida pelo **ASSINANTE** no TCPJ, dentre as 06 (seis) opções de vencimento disponibilizadas pela **Claro**. A Fatura será entregue ao **ASSINANTE** em até 5 (cinco) dias antes do vencimento. O não recebimento da Fatura pelo **ASSINANTE**, seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não será justificativa para o não-pagamento, devendo, nessa hipótese, entrar em contato imediato com a **CLARO** (ligando 1052 ou acessando [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br)) para verificação do valor devido e orientação sobre a efetivação do pagamento até a data de vencimento, sob pena de, não o fazendo, incorrer em todos os encargos moratórios.

4.6. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados estão estabelecidos no Plano de Serviço optado pelo **ASSINANTE**, no TCPJ.

4.7. O **ASSINANTE** autoriza a **CLARO** a cobrar no documento de cobrança, de forma avulsa e/ou em combos e/ou em ofertas conjuntas, quando aplicável, além dos valores devidos referentes ao Plano de Serviço, Promoções e/ou Pacotes contratados de serviços de telecomunicações, os

valores de serviços de Valor Adicionado, Aplicativos/ Conteúdos Digitais, serviços suplementares, facilidades adicionais e/ou outros serviços contratados, prestados pela **CLARO** e/ou por terceiros.

4.8. O **ASSINANTE** autoriza o faturamento conjunto dos serviços de telecomunicações, distintos àqueles prestados pela **CLARO**, executados por outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo utilizados pelo **ASSINANTE**, como, por exemplo, as chamadas do STFC, na modalidade Longa Distância, prestado por Prestadoras escolhidas pelo **ASSINANTE**, desde que haja acordo entre a Prestadora escolhida e a **CLARO**.

4.9. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados estão estabelecidos no Plano de Serviço optado pelo **ASSINANTE**, estando ciente que, em consonância com a regulamentação vigente, somente serão faturadas chamadas com duração superior a 03 (três) segundos, sendo o tempo inicial de tarifação igual 30 (trinta) segundos. Ultrapassado o tempo inicial de tarifação, a unidade de tempo de tarifação será realizada a cada 6 (seis) segundos. Caso haja chamadas sucessivas, consideradas estas as efetuadas entre o mesmo Código de Acesso de origem e de destino, e o tempo compreendido entre o final de uma chamada e o início da seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, devem ser consideradas como sendo uma única chamada.

## V - DO NÃO PAGAMENTO

5.1. O não pagamento da fatura na data de seu vencimento terá como consequência ao **ASSINANTE** o seguinte:

- a) aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, incidente a partir do dia seguinte ao do vencimento;
- b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die", contados a partir da data de vencimento da fatura, bem como atualização do débito pelo IGP-M publicado pela



FGV, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo;

c) transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, a **CLARO** poderá suspender parcialmente a prestação do serviço, mediante bloqueio da Estação Móvel, bloqueando-se a originação de chamadas da respectiva Estação Móvel e também o recebimento de chamadas a cobrar ou das que impliquem em débito para o **ASSINANTE**. Os serviços só serão restabelecidos após o efetivo pagamento da quantia devida e dos acréscimos legais, inclusive o custo de reabilitação da Estação Móvel;

d) transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial, prevista na alínea 'c' acima, a suspensão total da prestação do serviço permanecendo desativada a Estação Móvel, bloqueando-se a origem e o recebimento das chamadas, inclusive as a cobrar, da respectiva Estação Móvel;

e) transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total da prestação do serviço, prevista na alínea 'd' acima, a Estação Móvel do **ASSINANTE** será desativada definitivamente e este Contrato de Prestação do SMP será rescindido, devendo o **ASSINANTE** arcar com todas as despesas e sanções aplicáveis, sem prejuízo da cobrança do valor devido, de seus acréscimos legais e contratuais, bem como de qualquer cobrança devida e ainda não faturada e a inclusão do nome e do CPF ou CNPJ do **ASSINANTE**, conforme o caso, nos cadastros restritivos de crédito; e,

f) caso o **ASSINANTE**, após a ocorrência do disposto na alínea 'e' acima, queira permanecer como Cliente da **Claro**, o mesmo poderá ser atendido por meio de habilitação de um Plano de Serviço Pré-Pago, mediante o pagamento dos valores devidos e de qualquer cobrança devida e ainda não faturada, bem como da respectiva taxa de transferência vigente.

5.1.1. Caso a **CLARO** deixe de aplicar o disposto na cláusula 5.1 acima, ou aplique critérios diferentes mais benéficos para o **ASSINANTE**,

isto não implicará novação ou renúncia de direitos pela **Claro**, que poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, voltar a aplicar os procedimentos estipulados na cláusula 5.1. acima.

5.2. O **ASSINANTE** é o único responsável por qualquer uso indevido que seja feito de sua Estação Móvel, sendo irrelevante quem tenha feito uso do mesmo, considerando o disposto nas cláusulas 7.1. e 7.2 adiante, estando o **ASSINANTE** ciente de que o direito ao serviço é disponibilizado sob sua responsabilidade exclusiva.

5.3. Na hipótese de a **CLARO** vir a ingressar em juízo para a defesa dos seus direitos, além das quantias não pagas e das perdas e danos a que eventualmente o **ASSINANTE** venha a dar causa, ficará ainda sujeito ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios no percentual máximo permitido pela lei processual civil em vigor.

## VI - DA CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS

6.1. O **ASSINANTE** tem direito ao recebimento, caso o solicite, de relatório detalhado dos serviços dele cobrados, sem ônus, podendo questionar os débitos contra ele lançados mediante a devida contestação dirigida à **CLARO**.

6.1.1. A contestação de débitos pode ser apresentada pessoalmente pelo **ASSINANTE**, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, podendo valer-se de qualquer meio de comunicação à distância.

6.1.2. A contestação feita pelo **ASSINANTE** deve ser processada pela **CLARO** e receber um número de ordem a ser informado ao **ASSINANTE** para possibilitar o acompanhamento de sua solução por meio do SAC, conforme determina a Resolução nº 632/2014 da ANATEL.

6.1.3. A **CLARO** deverá responder aos questionamentos no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da contestação.

6.2. Os valores cobrados indevidamente e pagos pelo **ASSINANTE** serão devolvidos, em dobro, com incidência de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês *pro rata die*, preferencialmente em créditos na próxima fatura, a menos que o **ASSINANTE** solicite outra forma, prevista pela ANATEL, de devolução no momento da contestação.

## VII - DO ACESSO E DA ESTAÇÃO MÓVEL

7.1. Em caso de extravio, roubo ou perda da Estação Móvel e/ou Chip, o **ASSINANTE** ficará responsável pelo pagamento de todos os valores e demais encargos aplicáveis decorrentes do uso da Estação Móvel e/ou Chip, até que seja a **CLARO** comprovadamente comunicada a respeito do evento, respeitado o disposto na cláusula 8.2 abaixo.

7.2. Recebida a comunicação referida na cláusula 7.1. supra, a **CLARO** imediatamente providenciará a suspensão do acesso habilitado e extraviado (desativação provisória da Estação Móvel), bloqueando a origem de ligações, permanecendo, contudo, o Contrato em pleno vigor e ficando o **ASSINANTE** responsável pelo pagamento regular dos serviços contratualmente devidos, incluindo mas não limitado a, assinatura, pagamento mínimo mensal e facilidades não essenciais.

7.2.1. O pedido para reativação do acesso móvel extraviado somente será recebido mediante solicitação escrita do **ASSINANTE** ou por meio de contato telefônico com o SAC, mediante confirmação dos dados cadastrais.

7.2.2. O **ASSINANTE** poderá requerer a desativação definitiva do acesso móvel (cancelamento da habilitação), quando então o presente Contrato será rescindido.

7.3. O **ASSINANTE** declara que conhece e concorda com as multas previstas no Contrato de Permanência válidas para o(a) **ASSINANTE** que habilitar Estações Móveis em condições especiais de pagamento e parcelamento.

7.4 A **CLARO** poderá deixar de proceder à ativação de Estação Móvel ou suspender a

prestação do SMP ao **ASSINANTE**, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes, se for verificado qualquer desvio dos padrões de utilização do SMP, bem como, das características técnicas da Estação Móvel estabelecidos pela ANATEL.

## VIII - DA TRANSFERÊNCIA DA LINHA MÓVEL E TROCA DE NÚMERO DA ESTAÇÃO MÓVEL

8.1. A transferência de titularidade do acesso utilizado pelo **ASSINANTE**, poderá ser por ele solicitada a qualquer tempo, desde que o novo titular seja aprovado na avaliação de crédito, permanecendo vinculado às condições do presente Instrumento e do TCPJ. A transferência deverá estar condicionada, de qualquer forma, (i) a adimplência do **ASSINANTE**, (ii) ao pagamento dos custos de transferência, e (iii) à concordância do cessionário da assinatura, desde este se obrigue a cumprir as normas contratuais, mediante a assinatura de nova Solicitação para Planos de Serviços.

8.2. A **CLARO** poderá, por motivo justificado, alterar o número de acesso originalmente atribuído à Estação Móvel, dando conhecimento do fato ao **ASSINANTE**, com 90 (noventa) dias de antecedência. Esse prazo poderá ser reduzido, por motivos justificados, com a concordância prévia do **ASSINANTE**.

8.3. A **Claro**, exceto por inviabilidade técnica, deve atender ao pedido do **ASSINANTE** de substituição do Código de Acesso à sua Estação Móvel, podendo a **CLARO** cobrar pela respectiva alteração.

## IX - DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

9.1. A **CLARO** obriga-se perante o **ASSINANTE** a prestar os seus serviços segundo os padrões de qualidade exigidos pela ANATEL.

9.2. A **CLARO** manterá gratuitamente um SAC, de forma a facilitar a comunicação com o **ASSINANTE** e ter conhecimento de eventuais falhas ocorridas. O acesso ao SAC por Estação Móvel habilitada na **Claro**, e desde que dentro da área de autorização, será efetuado por meio



de código a ser amplamente divulgado, assim como o código de acesso ao SAC para chamadas originadas em aparelhos de outra operadora, ou fora da área de autorização.

9.3. O **ASSINANTE** declara ter tomado ciência das localidades cobertas pelo SMP, e reconhece que poderá haver descontinuidade no sinal dentro da área de cobertura, em decorrência de condições geográficas particulares, obstruções urbanas ou condições climáticas.

9.3.1. Em hipótese alguma o **ASSINANTE** se desobrigará ao pagamento do serviço sob alegação de não abrangência do SMP em determinada área.

9.4. O **ASSINANTE** declara neste ato ter conhecimento que os serviços de acesso à Internet ofertados pela **CLARO** são fornecidos através da utilização da tecnologia 5G (DSS/NSA/SA), 4G (LTE), 3G (HSDPA) ou 2G (GPRS/EDGE), sujeitos, por sua própria natureza, a oscilações e/ou variações de sinal e velocidade de tráfego de dados, em razão de condições topográficas, geográficas, urbanas, climáticas, velocidade de movimento, distância do **ASSINANTE** à Estação Rádio Base - ERB, número de clientes associados à mesma ERB, disponibilidade de rede, configuração de hardware e software do equipamento (computador) utilizado pelo **ASSINANTE**, tráfego de dados na Internet, dentre outros fatores que podem interferir na intensidade do sinal.

9.5 A **CLARO** obriga-se perante o **ASSINANTE** a prestar os seus serviços segundo os padrões de qualidade exigidos pela ANATEL, utilizando todos os meios comercialmente viáveis para atingir a velocidade de dados contratada pelo **ASSINANTE**, nos padrões de mercado, observadas as limitações constantes das cláusulas 9.4 acima.

9.6 O **ASSINANTE** está ciente das localidades cobertas pelos serviços de acesso à Internet da **CLARO** e reconhece que, mesmo nessas localidades poderá haver descontinuidade no sinal em decorrência do modelo de Aparelho

utilizado (Modem USB/Tablet/Roteador/aparelhos de telemetria/rastreamento), condições geográficas particulares, obstruções urbanas, condições climáticas desfavoráveis e outros fatores fora do controle da **CLARO**.

9.7 Nas localidades em que o Acesso ao Serviço de Internet por meio das tecnologias 5G, 4G ou 3G não estiver disponível, a **CLARO** oferecerá alternativamente a rede 2G (GPRS/EDGE) para este serviço, sem que isso signifique que os serviços serão prejudicados.

## **X – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

10.1 Além dos direitos já previstos neste Contrato são assegurados ao **ASSINANTE** os direitos estabelecidos no Regulamento do SMP e na Lei nº 12.965/2014, tais como: a) Liberdade de escolha da prestadora de Longa Distância para originar chamadas, observados os prazos, preços e condições estabelecidos pela prestadora de Longa Distância, em conformidade com a Regulamentação da ANATEL; b) Recebimento, mediante solicitação, do relatório detalhado de chamadas dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses; c) Proceder à contestação de débitos nos termos da Cláusula VI acima; d) Transferência de titularidade do Contrato de SMP, desde que o **ASSINANTE** esteja adimplente e desde que o novo titular seja aprovado em avaliação de crédito realizada pela **CLARO**, obrigando-se a cumprir todas as normas deste Contrato mediante a assinatura de novo Termo de Adesão; e) Solicitar a Portabilidade Numérica, de acordo com a regulamentação vigente e com os procedimentos internos da **CLARO** nos termos da Cláusula XIII; f) Solicitar a interceptação, pela **CLARO**, das chamadas dirigidas a seu antigo Código de Acesso e a informação do novo Código de Acesso do SMP, nos termos que determina o artigo 6º, XXI, da Res. 477/2007 da ANATEL, no caso de mudança do seu Código de Acesso do SMP, desde que a faça, única e exclusivamente, no momento do pedido de alteração do número ou do cancelamento do Código de Acesso; g) Solicitar o

bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas no Plano de Serviço ao qual está vinculado, bem como de serviços de valor adicionado, com a correspondente redução no valor devido pelo **ASSINANTE**, quando aplicável, independentemente de multa, ressalvados os débitos já constituídos junto à **CLARO**; h) inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; i) inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei; j) inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial; k) não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização; l) manutenção da qualidade contratada da conexão à internet; m) não fornecimento à terceiros de seus dados pessoais, inclusive registro de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante livre consentimento; n) exclusão definitiva de seus dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet; o) publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet; e, p) recebimento de tratamento isonômico em relação ao seu pacote de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

10.1.1 O **ASSINANTE**, caso deseje esclarecer qualquer dúvida, obter informações, efetuar solicitações de serviços ou fazer qualquer reclamação em relação aos serviços prestados pela **CLARO**, poderá, a qualquer tempo, entrar em contato com o SAC da **CLARO**, através do telefone 1052 (ligação gratuita), através do site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) ou, ainda, através de correspondência endereçada à Gerência de Relacionamento com o Cliente **CLARO**, localizada na Avenida John Boyd Dunlop, 501, Vila São Bento, Campinas, SP, CEP: 13033-780.

10.1.2 A **CLARO** dispõe de Setores de Atendimento e de Relacionamento, cujos endereços atualizados poderão ser obtidos no site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), nas lojas da **CLARO** ou através do SAC da **CLARO**(1052).

10.2 É responsabilidade do **ASSINANTE**: a) Cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente. b) Utilizar adequadamente o SMP por meio de Estação Móvel que possua certificação e homologação expedida ou aceita pela ANATEL, em padrão compatível com a tecnologia disponibilizada pela **CLARO**, de acordo com a opção efetuada pelo **ASSINANTE**. c) Indenizar a **CLARO** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa por infração das disposições legais, regulamentares ou contratuais, independentemente de qualquer outra sanção. d) Responder pela veracidade e correção das informações fornecidas, inclusive para efeitos de análise de crédito. e) Apresentar, nos atos de habilitação, transferência de titularidade, transferência da Área de Registro e demais serviços, toda a documentação necessária, inclusive aquela que possibilite sua perfeita identificação e que comprove seu respectivo domicílio ou dos interessados. f) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de documentos de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as Partes. g) A adequada utilização da Estação móvel, sendo de sua inteira responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que a utilizem, assim como qualquer outra forma de utilização ilícita. h) Não instalar e/ou utilizar o CHIP da **CLARO** em qualquer outra Estação Móvel ou estrutura diferente de Estação Móvel certificada e homologada pela ANATEL.

10.3 O **ASSINANTE** declara estar ciente de que a não observância do disposto na cláusula 10.2 (i) facultará, à **CLARO**, a tomada das seguintes medidas, após prévia comunicação:

- (i) Migração do acesso para o Plano de Serviço Básico Pós-Pago; ou
- (ii) Bloqueio total do respectivo Acesso Móvel, no caso da não concordância do **ASSINANTE** com relação à migração do Plano de Serviço prevista no item anterior.

## **XI - DO PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO**

11.1. O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de assinatura do TCPJ.

11.2. O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer direito de reembolso do valor de habilitação eventualmente pago e sem prejuízo do direito da **CLARO** ao recebimento da totalidade dos valores referentes aos serviços prestados, diretamente do **ASSINANTE** e/ou sucessores, nas seguintes hipóteses:

- a) pelo **ASSINANTE**, mediante manifestação de vontade;
- b) por qualquer das Partes, em decorrência da inobservância da outra Parte no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais assumidas neste Instrumento;
- c) pela **CLARO**, em decorrência da prestação de declaração falsa; cessão a terceiros, a qualquer título, pelo **ASSINANTE** do direito de uso do serviço, sem prévia formalização perante a **CLARO**; modificações indevidas da Estação Móvel, por parte do **ASSINANTE**, ou uso fraudulento e ilícito da mesma com intenção de lesar terceiros ou a própria **CLARO**; caso seja constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa pelo **ASSINANTE**, 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,
- d) por falência ou recuperação judicial da outra Parte.

11.2.1. O **ASSINANTE** desde já concorda que, na hipótese de rescisão contratual ou em caso de

migração para um Plano Pré-Pago de Serviço, poderá receber cobrança residual dos valores utilizados até a data da efetiva rescisão ou migração do Plano Pós-Pago de Serviço, sendo certo que tais cobranças serão emitidas posteriormente à data da rescisão.

## **XII - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA PLANOS DE SERVIÇOS PARA ACESSO À INTERNET PÓS-PAGO**

12.1. A internet disponibilizada pela **CLARO** poderá ser contratada pelo **ASSINANTE** por meio de Planos de Serviços. Os Planos Banda Larga consistem na disponibilização de diferentes faixas de franquia, que variam de 100MB a 10GB (velocidade de até 5Mbps) através de tecnologias e condições distintas, em diferentes faixas de velocidade, de acordo com o Plano de Serviço contratado, sendo que a velocidade constante no respectivo Plano corresponde à velocidade máxima que poderá ser alcançada.

12.2. O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano Banda Larga escolhido, adequando sua utilização ao limite de tráfego de dados contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além da franquia estabelecida neste contrato implicará em automática alteração para a velocidade de até 128 Kbps, na modalidade de contratação de faixas de velocidade, permanecendo neste estado até o final do respectivo ciclo de faturamento, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada, sendo facultado ao **ASSINANTE** adquirir, se disponível, através do SAC, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

12.3. 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.



12.4. Independentemente da ação ou vontade da **Claro**, fatores externos podem influenciar diretamente na velocidade de tráfego de dados. Em virtude destes fatores, alheios à vontade da **CLARO**, o **ASSINANTE** fica desde já ciente que o tráfego de dados dentro da Internet ocorre em um conglomerado de redes em escala mundial de milhões de computadores interligados pelo TCP/IP que permite o acesso de informações e transferência de dados em infraestrutura de compartilhamento de acessos. Em razão das características naturais deste ambiente, o **ASSINANTE** reconhece que a **CLARO** não tem como garantir a velocidade de acesso e resposta dentro da Internet.

12.4.1. Por características da rede mundial de computadores - INTERNET, não há garantias quando a origem de dados for originada em rede de terceiros.

**12.5. O mapa de cobertura do serviço de acesso à Internet está disponível no site [www.claro.com.br/mapa-de-cobertura](http://www.claro.com.br/mapa-de-cobertura), nas lojas CLARO ou através de ligação gratuita para o SAC da CLARO (1052), de qualquer telefone. O ASSINANTE declara ter tomado ciência das localidades cobertas pela tecnologia 2G (GPRS/EDGE), 3G (HSDPA) e 4G (LTE) e 5G e das limitações decorrentes da existência de eventuais áreas de sombra e disponibilidade de rede.**

12.6. A oferta de modalidade de faixas velocidade 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**.

12.7. A **CLARO** utilizará todos os meios, comercialmente viáveis, para atingir a velocidade contratada pelo **ASSINANTE**, nos padrões de mercado, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, contudo, o **ASSINANTE** entende e concorda que tais velocidades podem variar dependendo do

Aparelho por ele utilizado (computador, *tablet*, modem, roteador), tráfego de dados na Rede Mundial de Computadores (a "Internet"), se aplicável, além de outros fatores fora do controle da **CLARO**.

12.8. Os Planos de Serviço de Acesso à Internet Pós-Pago e destinam-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 serviço disponibilizado através dos Planos de Serviço de Acesso à Internet Pós-Pago, exceto por expressa autorização por escrito, da **CLARO**, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

12.9. O **ASSINANTE** entende e concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da **CLARO**. Interrupções do serviço, causadas por **ASSINANTE** ou por eventos de força maior, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da **CLARO** previstas neste contrato.

12.10. Para os casos de utilização do Aparelho modem diretamente conectado ao computador do usuário ou do chip diretamente conectado no *tablet* ou roteador ou aparelhos de telemetria/rastreamento, é do conhecimento do **ASSINANTE** que a prestação do serviço de dados pela **CLARO**, 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.

12.11. É do conhecimento prévio do **ASSINANTE** que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a **CLARO** não garantirá o funcionamento do serviço, o padrão de qualidade e a performance adequada dos Planos de Serviço de Acesso à

Internet Pós-Pago, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade.

12.12. É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** a instalação do modem da **CLARO** ao seu computador, ou chip da **CLARO** ao seu *tablet* ou roteador ou aparelhos de telemetria/rastreamento sendo que qualquer falha na prestação do serviço advinda de problemas, inadequação ou mau funcionamento de programas ou equipamentos do **ASSINANTE** não serão responsabilidade da **CLARO** que fica isenta de qualquer necessidade de assistência técnica para estes casos, bem como, desde já, autorizada a proceder à cobrança normal dos serviços contratados mesmo com a manutenção dos referidos problemas que possam estar prejudicando ou inviabilizando a prestação do serviço.

12.13. A **CLARO** não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos Aparelhos provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões indevidamente utilizados.

12.14. A **CLARO** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma "online", pelo **ASSINANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do Plano de Serviço de Acesso à Internet da **CLARO**.

12.15. O **ASSINANTE** será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do Plano de Serviço de Acesso à Internet, 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 desautorizados.

12.16. Ao **ASSINANTE** que utilizar o Plano de Serviço de Acesso à Internet como meio de acesso à internet através de computador, *tablet* ou roteador ou aparelhos de telemetria/rastreamento compete a manutenção de software de segurança

atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu Aparelho poderá, eventualmente, estar conectado à 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**.

12.17. Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço ora contratado, aos demais **ASSINANTES**, ou ao mercado, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive ao bloqueio do serviço ou à rescisão contratual, as dispostas a seguir:

- a) 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;
- b) 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;
- c) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de **ASSINANTES**;
- d) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou "cavalos-de-tróia" em computadores de **ASSINANTES** ou terceiros;
- e) 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.

12.18. O **ASSINANTE** será responsável por manter as configurações tanto da estação móvel quanto do computador, *tablet* ou roteador utilizado 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 **CLARO** 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.

12.19. O **ASSINANTE** reconhece que não caberá à **CLARO** 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 **CLARO** ou através da Internet.

12.20. 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 a que porventura 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.

12.21. Nos Planos de Serviço de Acesso à Internet Pós-Pago é permitido ao **ASSINANTE** o envio e recebimento de SMS, mediante a utilização de programa de computador que acompanha os Aparelhos. Os SMS serão faturados fora do Plano de Serviço contratado, conforme tabela de preço vigente à época e disponível para consulta no site

<https://www.claro.com.br/empresas/internet/movel>.

### **XIII – DA PORTABILIDADE NUMÉRICA**

13.1. Portabilidade Numérica é a facilidade que possibilita ao usuário do SMP manter o número

correspondente à sua linha telefônica (o "Código de Acesso") a ele designado, independentemente da prestadora do SMP a que se vincular.

13.2. O **ASSINANTE** poderá requerer a Portabilidade Numérica de seu Código de Acesso para a **CLARO**, observadas as condições previstas na cláusula 13.5.

13.3. A Portabilidade de código de acesso móvel implica na cessação da relação contratual com a Prestadora de onde é portado o Código de Acesso ("Prestadora Doadora") e na celebração de um novo contrato com a **CLARO**.

13.4. A **CLARO** poderá cobrar do usuário, em parcela única, valor pela portabilidade de seu Código de Acesso para a **CLARO**, limitado ao valor máximo definido pela ANATEL.

13.5. Para Portabilidade do Código de Acesso de outra Prestadora para a **CLARO**, devem ser atendidas as seguintes premissas, sem prejuízo das demais estabelecidas neste Contrato: (i) a Prestadora Doadora deve ser prestadora do SMP; (ii) a troca de prestadora deve ser realizada dentro de uma mesma área de registro; (iii) o usuário deve estar ativo na Prestadora Doadora no momento da Solicitação de Portabilidade da **CLARO**; e, (iv) os dados cadastrais do **ASSINANTE** na Operadora Doadora devem coincidir com os dados cadastrais que serão utilizados no contrato a ser firmado com a **CLARO**.

13.6. O Processo de Portabilidade inicia-se mediante solicitação, pelo usuário, da Portabilidade de seu Código de Acesso de outra prestadora do SMP para a **CLARO**.

13.6.1. Caso o **ASSINANTE** manifeste interesse em ser cliente da **CLARO**, na hipótese em que a Portabilidade de seu Código de Acesso for efetivada, o **ASSINANTE** deverá adquirir chip sem número da **CLARO**, cujo número portado nele será ativado caso a Portabilidade seja efetivada. Neste caso, o **ASSINANTE** toma conhecimento e concorda que o presente Contrato apenas surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo Código de Acesso portado

no referido chip. Caso o Código de Acesso do **ASSINANTE** não seja portado, independentemente do motivo, deverá ser ativada uma nova linha pelo **ASSINANTE** em substituição à linha com a portabilidade não efetivada.

13.7. Uma vez solicitada pelo **ASSINANTE** a Portabilidade do Código de Acesso e atendidos os requisitos e as condições comerciais estabelecidas para tal, o **ASSINANTE** autoriza, desde já, o fornecimento de seus dados cadastrais para a "Entidade Administradora" e para a "Prestadora Doadora", assim definidas pela ANATEL, a fim de permitir a conclusão, ou não, de sua solicitação de Portabilidade.

13.8. A Portabilidade poderá ser recusada caso (i) os dados informados pelo usuário estiverem incorretos ou incompletos, (ii) o Código de Acesso informado pelo usuário for inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público ou (iii) se estiver em andamento outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão.

13.9. Caso a solicitação de Portabilidade do usuário não seja autenticada, a **CLARO** deverá informar ao usuário as razões de recusa.

13.10. A solicitação de Portabilidade poderá ser cancelada pelo usuário, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da geração do bilhete de portabilidade.

13.11. Não havendo condições para recusa da solicitação de Portabilidade e não havendo a solicitação de cancelamento, a **CLARO** irá agendar a habilitação do usuário e o procedimento de desativação e ativação.

13.12. Durante o processo de Portabilidade, entre o período de desativação na Prestadora Doadora e de ativação do Código de Acesso portado na **Claro**, poderá haver a interrupção temporária da prestação do SMP para o usuário, não havendo qualquer responsabilidade da **CLARO** nessa ocorrência.

13.13. O **ASSINANTE** fica ciente neste ato e desde já concorda que a solicitação de Portabilidade do código de acesso da **CLARO** para outra

Prestadora, caracterizará a rescisão contratual até então existente com a **CLARO**, autorizando esta a emitir o respectivo documento de cobrança e comprometendo-se, o **ASSINANTE**, ao pagamento integral de eventual saldo remanescente perante a **CLARO**, incluindo as multas aplicáveis.

#### **XIV – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

14.1. O **ASSINANTE** se obriga a manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como a informar qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de faturas e correspondências, de forma a não dar causa a qualquer dificuldade no que concerne à comunicação entre as Partes. A não atualização destes dados e a consequente não localização do **ASSINANTE** para contato poderá ocasionar a suspensão do contrato e dos serviços prestados.

14.2. O **ASSINANTE** tem conhecimento de que o SMP utiliza frequências que, tecnicamente, não asseguram completo sigilo nas ligações telefônicas, não podendo, por essa razão, ser a **CLARO** responsabilizada por qualquer dano decorrente de uma eventual e possível quebra de sigilo.

14.3. A **CLARO** poderá introduzir modificações nas condições deste Contrato, mediante prévia comunicação escrita, informações ou mensagens constantes das faturas ou mediante redação de novo Contrato, procedendo ao registro em Cartório de Registro de Títulos e Documentos.

14.4. Caso o **ASSINANTE** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 14.3 acima deverá, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de recebimento de tal comunicação, exercer o direito de rescindir o presente Contrato, mediante solicitação por escrito do **ASSINANTE** ou por meio de contato telefônico do mesmo com o Serviço de Atendimento ao Cliente **CLARO**, observadas as condições específicas do Contrato de Permanência eventualmente firmado pelo **ASSINANTE**.

14.5. O não exercício do direito de rescindir o presente Contrato nos termos da cláusula 14.4 acima, implica de pleno direito, a aceitação e adesão tácita e irrestrita do **ASSINANTE** às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.

14.6. O **ASSINANTE** tem conhecimento de que o mapa de cobertura é uma representação geral de cobertura da **CLARO**, de forma que as áreas apresentadas aproximam-se à realidade. A cobertura efetiva poderá variar de acordo com a Estação Móvel utilizada, a interferência de acidentes geográficos e as condições climáticas. Problemas de recepção causados pela interferência desses fatores também podem ocorrer nas áreas de Cobertura Primária. Na hipótese da ocorrência de tais falhas, o **ASSINANTE** não estará, de forma alguma, eximido das obrigações constantes do presente Instrumento.

14.7. Todas as informações relativas ao **ASSINANTE** constantes do cadastro da **CLARO** são confidenciais e só poderão ser fornecidas às pessoas e nas situações a seguir descritas:

- a) ao **ASSINANTE**;
- b) ao representante legal do **ASSINANTE** munido de Procuração;
- c) a advogado ou agência especializada, contratado pela **CLARO**, para os fins exclusivos de cobrança;
- d) em decorrência de determinação judicial; e,
- e) a outras Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, para fins específicos da prestação destes serviços.

14.8. O **ASSINANTE** é responsável, nos termos da lei, pela veracidade das informações fornecidas e reconhece à **CLARO** o direito de obter de terceiros as referências que considerar necessárias para fins do presente Contrato, observadas as normas pertinentes.

14.9. A cessão, transferência ou extinção, por qualquer forma, deste Contrato, não gera para o **ASSINANTE** o direito ao reembolso da tarifa de habilitação eventualmente paga.

14.10. Este Contrato poderá ser modificado por solicitação do Poder Concedente ou, ainda, diante de alterações das leis, decretos ou atos normativos que regulamentam o SMP e que tenham reflexo sobre a forma de sua prestação, preservando-se as condições comerciais firmadas em conjunto com o presente contrato que garantiram benefício aos **ASSINANTES**.

14.10.1. Este contrato encontra-se disponível nas lojas CLARO, Agentes Autorizados CLARO EMPRESAS e em [www.claro.com.br/empresas](http://www.claro.com.br/empresas), podendo ser consultado e impresso sempre que o **ASSINANTE** assim desejar ou requerer. 14.11. O **ASSINANTE**, caso deseje esclarecer qualquer dúvida, obter informações, efetuar solicitações de serviços ou fazer qualquer reclamação em relação aos serviços prestados pela **CLARO**, poderá, a qualquer tempo, entrar em contato com o SAC da CLARO, através do telefone 1052 (ligação gratuita), através do site [www.claro.com.br/empresas](http://www.claro.com.br/empresas) ou, ainda, através de correspondência endereçada à Gerência de Relacionamento com o Cliente CLARO, localizada na Av. John Boyd Dunlop, 501, Vila São Bento, Campinas/SP, CEP: 13033-780. 13.12. A **CLARO** dispõe de Setores de Atendimento e de Relacionamento, cujos endereços atualizados poderão ser obtidos no site [www.claro.com.br/empresas](http://www.claro.com.br/empresas), nas lojas CLARO ou através do SAC da **CLARO** (1052).

14.12. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

14.13. O **ASSINANTE**, nos termos do art. 166 do CTN, autoriza expressamente a **CLARO** a se restituir ou pedir restituição, por qualquer meio, do ICMS pago indevidamente ou a maior, em consequência da não ocorrência do fato gerador do imposto ou de erro na sua apuração.

14.14 Com o objetivo de manter a estabilidade, segurança, integralidade e funcionalidade da rede, bem como garantir a qualidade do SMP, a **CLARO** poderá adotar práticas de

gerenciamento de rede, em conformidade com as melhores práticas e a legislação vigente.

14.15 Este Contrato encontra-se registrado no 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo sob o nº 3.706.672 de 27/10/2022.

## **XV. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

15.1. As Partes declaram que possuem conhecimento das leis e regulamentações aplicáveis que dispõem acerca de segurança da informação, privacidade e proteção de Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando, à Constituição Federal do Brasil, o Código Civil (CC), o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014, MCI), seu Decreto Regulamentador (Decreto n. 8.771/2016) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal n. 13.709/2018, “LGPD”) e demais normas setoriais ou gerais, bem como quaisquer outras leis ou normas infralegais sobre o tema que vierem a ser promulgadas ou que venham a entrar em vigor durante a vigência do presente Contrato até o término e efetivo descarte dos Dados Pessoais compartilhados entre as Partes (“Legislação Aplicável”).

15.1.1. Para os fins do presente Contrato, os termos capitalizados adotarão o significado conferido a eles no artigo 5º da LGPD ou conforme definido nesta cláusula.

15.2. A **CLARO** se compromete a tratar os Dados Pessoais no âmbito deste Contrato de acordo com a Legislação Aplicável, e no limite das instruções do **ASSINANTE**, exceto nos casos em que o tratamento seja necessário para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias que esteja sujeita, ou para exercício regular de direitos da **CLARO**.

15.2.1. A **CLARO** atuará, em regra, como Operadora de dados, na medida em que realizará o Tratamento de Dados Pessoais em nome do **ASSINANTE**, Controlador de dados, e segundo suas instruções. A **CLARO** se resguarda o direito de recusar, mediante notificação por

escrito, qualquer instrução da Controlador que implique em Tratamento de Dados Pessoais em desconformidade com a Legislação Aplicável. A Operadora documentará e arquivará as decisões e instruções do Controlador por período suficiente para que possa se resguardar, caso seja instaurado eventual procedimento administrativo ou judicial em razão de não observância da Legislação Aplicável.

15.2.2. O Tratamento dos Dados Pessoais se dará exclusiva e estritamente para o atingimento das finalidades relativas à execução do Contrato, incluindo as atividades relativas à prestação de serviços contratados e utilização de ferramentas para gestão destes serviços.

15.3. As Partes concordam em: a) manter sigilo em relação os Dados Pessoais a que tiveram acesso em virtude deste Contrato, garantindo que todas as pessoas autorizadas a tratar tais dados estão comprometidas, de forma expressa e por escrito, estando sujeitas ao dever de confidencialidade, bem como devidamente instruídas e capacitadas para o Tratamento de Dados Pessoais; b) Adotar medidas técnicas e organizacionais de segurança que garantam a inviolabilidade, a confidencialidade, a disponibilidade e a integridade dos dados.

15.4. O **ASSINANTE**, enquanto Controlador de dados, será a Parte responsável por: a) atender e responder a requisições de Titulares de dados ou de terceiros incluindo, mas não se limitando à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”), que versem sobre o Tratamento de Dados Pessoais em decorrência da presente relação contratual (“Requisição”); e b) notificar, quanto apurar necessário, os Titulares afetados e a autoridade competente, como a ANPD, acerca da ocorrência ou suspeita de Incidente. Por Incidente têm-se qualquer acesso não autorizado, divulgação indevida, exposição indesejada e/ou situação acidental ou intencional de destruição, deleção, perda, alteração que envolva os Dados Pessoais tratados em razão da presente relação contratual.

15.4.1. A **CLARO** se compromete a cooperar com o **ASSINANTE** na medida de sua participação para a atividade de Tratamento, quando assim for solicitado pelo **ASSINANTE** por escrito, e dentro de um prazo razoável não inferior a 72 (setenta e duas) horas.

15.5. Na hipótese de uma Parte deixar de observar a Legislação Aplicável ou as disposições contidas neste Contrato, incidirá na obrigação de indenizar a Parte Inocente e terceiros porventura impactados, pelas perdas e danos, suportando as consequências do referido descumprimento, incluindo mas não se limitando ao resultado de reclamações, ações judiciais ou procedimentos administrativos ou arbitrais que venham a ser propostas em face da Parte Inocente, despesas processuais judiciais, administrativas e arbitrais, em qualquer instância ou tribunal, multas, inclusive, mas não se limitando àquelas aplicadas pela ANPD, além de qualquer outra situação que exija o desembolso de valores.

15.5.1. A **CLARO**, enquanto Operadora, não deverá ser responsabilizada perante o Titular dos Dados Pessoais e, tampouco, perante a ANPD, no âmbito de qualquer procedimento administrativo, arbitral e/ou judicial, exceto na hipótese (i) de descumprimento da Legislação Aplicável; ou (ii) de descumprimento da instrução lícita do Controlador. O **ASSINANTE** deverá, nas demais hipóteses, envidar os esforços necessários a fim de isentar a **CLARO** de qualquer ação judicial ou procedimento administrativo ou arbitral, bem como de qualquer responsabilidade, perda, reivindicação, multa, penalidade, despesa e que sejam decorrentes de danos diretos (incluindo multas, indenização, custos dos esforços de reparação e honorários advocatícios e custos decorrentes de ou relacionados a qualquer ação, reivindicação ou alegação de terceiros – incluindo qualquer autoridade reguladora ou governamental) – que venha a ser proposto em decorrência do Tratamento dos Dados Pessoais a que teve acesso em razão da celebração do Contrato.

15.5.2. Caso a **CLARO** venha a suportar qualquer dos procedimentos acima mencionados, fica resguardado o seu direito de regresso contra o **ASSINANTE**, sem prejuízo do ressarcimento das despesas decorrentes do processo, além de outras medidas, como denúncia à lide, decorrentes de eventual violação de dados pessoais que lhe venha a ser imputada.

## **XVI – DO FORO**

16.1. O presente contrato encontra-se disponibilizado na home page da **CLARO** [www.claro.com.br/empresas](http://www.claro.com.br/empresas), obrigando herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro do domicílio do **ASSINANTE** como o único competente para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou execução deste instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.