



## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

Como Contratada, a **CLARO S.A. (“CLARO”)**, com sede na Henri Dunant, 780, Torres A e B, Santo Amaro, São Paulo/SP, CNPJ nº 40.432.544/0001-47, autorizada para prestar o Serviço Móvel (“SMP”) e a pessoa identificada no Termo de Adesão, Anexo ao presente, sendo parte integrante deste, denominada **Assinante**, e em conjunto denominadas Partes. Resolvem firmar o presente Contrato:

### **I-OBJETIVO**

1.1 O presente Contrato tem por objeto regular a prestação do serviço de acesso à Internet mediante a utilização do Serviço Móvel Pessoal (“SMP”) pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, o qual será devidamente habilitado, na forma e condições consignadas no presente Contrato e no Termo de Adesão, de acordo com as opções de planos e serviços feitas pelo **ASSINANTE** no Termo de Adesão.

1.2 O serviço de acesso à Internet da **CLARO** será prestado exclusivamente mediante a utilização de Sim Card ou Modem USB, *tablet e/ou Roteador*, conforme modelos homologados pela ANATEL. O **ASSINANTE** está ciente que, por se tratar de Aparelhos destinados ao serviço de acesso à Internet, não será possível sua utilização para serviços de voz e, tampouco, sua utilização como Canal de Voz via Dados (CSD).

1.3 O serviço de acesso à Internet funciona a partir da utilização do Aparelho (Modem USB/*Tablet/Roteador*) ou Sim Card acoplados/embutidos no computador/*tablet/roteador* do **ASSINANTE**, respectivamente, que deverão possuir condições de configuração de software e hardware mínimos necessários para fruição do serviço. O **ASSINANTE** declara ter sido informado sobre os requisitos mínimos e confirma possuir computador ou *tablet* com a configuração de software e hardware necessária, não se responsabilizando a **CLARO** pela veracidade das informações prestadas pelo **ASSINANTE**.

1.3.1 O **ASSINANTE** está ciente que a prestação do serviço de acesso à Internet pela **CLARO**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá também do atendimento, por parte do **ASSINANTE**, dos requisitos e configurações mínimas capazes de

proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido, conforme descrito na cláusula acima. Caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a **CLARO** não será responsável pelo funcionamento do serviço, o padrão de qualidade e a performance adequada, tais como, mas não limitado a velocidade e disponibilidade.

1.4 Os serviços de acesso à Internet oferecidos pela **CLARO** destinam-se preferencialmente aos seguintes propósitos: (a) acesso à Internet; (b) acesso a contas de e-mail; e (c) acesso à Intranet, quando disponibilizado, incluindo acesso à Intranet corporativa, e-mail e aplicativos de gerenciamento, força de vendas e automação.

1.5 Caso o **ASSINANTE** permita o envio e recebimento de mensagens (“Torpedos”), mediante a utilização de programa de computador que acompanha os Aparelhos, os Torpedos serão faturados fora do Plano de Serviço contratado, conforme tabela de preço vigente à época e disponível para consulta no site [www.claro.com.br/internet](http://www.claro.com.br/internet).

1.6 O **ASSINANTE** declara ter recebido informações do Plano de Serviço contratado e que lhe foi oferecido acesso a todas as informações do serviço prestado e assim declara ter pleno conhecimento do Regulamento do SMP e seu respectivo Termo de Autorização, das informações necessárias ao bom uso do serviço, dos Planos de Serviços ofertados e das formas de faturamento e cobrança, constantes neste Contrato e dos folhetos explicativos que integram o presente Instrumento como se aqui estivessem transcritos para todos os fins de direito. Ademais, o **ASSINANTE** declara ter sido informado que uma cópia de todos os documentos acima referidos pode ser obtida através do site [www.claro.com.br/internet](http://www.claro.com.br/internet).

1.7 O **ASSINANTE** tem ciência de que, caso seja constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa prestada pelo **ASSINANTE**, o presente Contrato poderá ser rescindido imediatamente, independentemente de notificação, sem prejuízo da adoção, por parte da **CLARO**, das medidas cíveis e criminais cabíveis.



## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

### II - ATIVAÇÃO

2.1 A ativação do serviço ocorrerá após avaliação, pela **CLARO**, das informações constantes no Termo de Adesão, corretamente preenchido e firmado pelo **ASSINANTE**, e, quando cabível, o pagamento dos preços de habilitação e assinatura. A partir da aprovação pela **CLARO**, o **ASSINANTE** terá direito ao uso do serviço contratado conforme descrito no Termo de Adesão, obrigando-se e condicionando-se a utilizar o serviço dentro das normas e regulamentos da ANATEL, assim como deste Contrato.

2.2 A **CLARO**, ou qualquer de seus representantes autorizados, somente ativará o Aparelho (Modem USB/ Tablet/ Roteador) 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.

2.2.1 Na hipótese do **ASSINANTE** adquirir apenas o chip ("SIM Card") **CLARO**, será de sua exclusiva responsabilidade o funcionamento e a utilização dos serviços ora contratados no Aparelho em que venha o mesmo a ser instalado.

2.3. A cobrança da taxa de habilitação, quando devida, dar-se-á através de apresentação do valor correspondente em fatura mensal emitida contra o **ASSINANTE**, de acordo com eventual benefício comercial concedido ao mesmo.

### III - NATUREZA DOS SERVIÇOS MÓVEIS

3.1. Os serviços de acesso à Internet objeto do presente instrumento são fornecidos através da utilização da tecnologia 4G (LTE), 3G (HSDPA) ou 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.

3.1.1 Os serviços poderão eventualmente ser afetados, ou temporariamente interrompidos, não sendo a **CLARO** responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços.

3.2 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 contratada pelo **ASSINANTE**, nos padrões de mercado, observadas as limitações constantes das cláusulas 3.1 e 3.1.1 acima.

3.3 O **ASSINANTE** está ciente das localidades cobertas pelos serviços de acesso à Internet da **CLARO**, inclusive das localidades que possuem cobertura de Banda Larga, e reconhece que, mesmo nessas localidades poderá haver descontinuidade no sinal em decorrência do modelo de Aparelho (Modem USB/ Tablet/ Roteador) utilizado, condições geográficas particulares, obstruções urbanas, condições climáticas desfavoráveis e outros fatores fora do controle da **CLARO**.

3.4 Nas localidades em que o Acesso ao Serviço de Internet por meio das tecnologias 4G ou 3G não estiver disponível, a **CLARO**, por sua liberalidade, poderá oferecer a rede GPRS/EDGE para este serviço.

3.5 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: a) Dentro da rede 4G ou 3G da **CLARO**, fica garantido ao **ASSINANTE** do serviço de Banda Larga o mínimo de 40% da velocidade a partir de 01/11/2014, em conformidade com a Resolução 575/2011 da ANATEL; e b) O tráfego de dados dentro da Internet ocorre em um conglomerado de redes em escala mundial de milhões de



## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

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.

**3.6 O mapa de cobertura do serviço de acesso à Internet está disponível no site [www.claro.com.br/cobertura](http://www.claro.com.br/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 das limitações decorrentes da existência de eventuais áreas de sombra e disponibilidade de rede.**

### **IV- PLANOS DE SERVIÇO**

4.1. A **CLARO** disponibiliza Planos de Serviço de Acesso à Internet Pós-Pago através de tecnologias e condições distintas, em diferentes faixas de velocidade, sendo que a velocidade constante no respectivo Plano de Acesso à Internet contratado pelo **ASSINANTE** corresponde à velocidade máxima que poderá ser alcançada, consideradas as condições previstas na Cláusula III.

4.2 Neste ato, o **ASSINANTE** optou pelo Plano de Serviço assinalado no Termo de Adesão, obrigando-se a cumprir com todas as obrigações e condições pertinentes ao Plano de Serviço escolhido e a este Contrato, fruindo o serviço sempre dentro dos limites legais, sob pena de serem impostas as penalidades previstas neste Contrato e legislação vigente aplicável, em virtude de eventual mau uso.

4.3 O **ASSINANTE** declara que avaliou suas necessidades de tráfego de dados e velocidade de conexão e, a depender do Plano de Serviço por ele escolhido e homologado na Anatel, está ciente que, ao término da franquia inicialmente contratada, poderá (i) continuar navegando com velocidade reduzida ou (ii) ter sua navegação bloqueada, podendo contratar franquias adicionais para utilização até o término do ciclo vigente.

4.4 A franquia estabelecida neste Contrato não é

cumulativa, 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 o mês.

4.5 Os serviços de acesso à Internet destinam-se ao uso pessoal do **ASSINANTE**, sendo vedada a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do serviço com finalidade comercial, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula, sem prejuízo do direito da **CLARO** de rescindir o presente Contrato. Ao **ASSINANTE** será permitido, por outro lado, o compartilhamento de sua franquia de dados, conforme prevista no Termos e Condições de Uso do Plano escolhido pelo **ASSINANTE**,

4.6 Para qualquer tipo de Plano de Serviço escolhido, somente o **ASSINANTE** poderá, a qualquer tempo, solicitar a transferência de Planos de Serviços, observadas as condições dispostas neste Instrumento, através de ligação gratuita para o SAC da **CLARO** (1052), de qualquer telefone.

4.6.1 Na hipótese de o **ASSINANTE** solicitar a transferência de Plano de Serviço, o **ASSINANTE** tem ciência de que, 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.

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

4.8 O **ASSINANTE** adimplente pode requerer a **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



## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo Aparelho. Após esse prazo, a suspensão poderá ser cobrada pela CLARO.

**4.8.1 Caso o ASSINANTE fique suspenso na forma da cláusula 4.8, este período de suspensão voluntária não contará para o término do prazo de permanência mínima contratado.**

**4.8.2 Não será cobrada Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço durante o período de suspensão da prestação de serviços previsto na cláusula 4.8.**

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

### **V - UTILIZAÇÃO FORA DA ÁREA DE REGISTRO (“ROAMING”)**

5.1 O ASSINANTE está ciente que o serviço de acesso à Internet ora contratado estará disponível em sua Área de Registro, e que o mesmo poderá ser utilizado fora da referida área (ou seja, fora do seu DDD), desde que o serviço esteja disponível e/ou a CLARO tenha firmado convênios para esse fim com outras operadoras de serviço móvel pessoal, nas localidades a serem visitadas pelo ASSINANTE, sujeitando-se às condições técnico-operacionais existentes na rede dessas operadoras e ao pagamento dos valores previstos no Plano de Serviço da CLARO escolhido pelo ASSINANTE no Termo de Adesão, observado o disposto na cláusula 6.4.5.

**5.1.1 A utilização do Serviço em Roaming fora da rede da CLARO será faturada conforme regra do Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE e tabela de preços praticada à época. Os valores relativos a este tipo de uso estarão disponíveis no Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC da CLARO, através de ligação gratuita para o número 1052 de qualquer telefone, e também no site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br).**

5.2 A responsabilidade da CLARO, em relação à interconexão com outras redes prestadoras de serviços de telecomunicações, está limitada ao disposto na legislação e na regulamentação correspondente, reconhecendo o ASSINANTE a possibilidade de eventual oscilação na interconexão independente da vontade da CLARO.

5.3 A utilização dos serviços ora contratados é válida apenas no território nacional. Os serviços utilizados em Roaming Internacional, quando disponíveis, serão cobrados separadamente. Consulte os valores em [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br).

**5.4 Em se tratando de uso de dados em Roaming Internacional, a CLARO poderá efetuar o bloqueio de uso na hipótese da 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.**

5.4.1 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.

### **VI - PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

6.1 Em contraprestação aos serviços contratados, o ASSINANTE se compromete a pagar pontualmente as cobranças mensais emitidas pela CLARO, de acordo com a Tabela de Preços dos serviços, a qual o ASSINANTE neste ato declara conhecer, especialmente no que diz respeito aos



## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

preços praticados ao Plano de Serviço ora contratado, incluindo, mas não se limitando, à assinatura, taxa de habilitação, pagamento mínimo mensal, serviços suplementares e facilidades adicionais, sendo o **ASSINANTE** cobrado de acordo com a aludida Tabela de Preços e com as opções feitas, independentemente de sua efetiva utilização no período.

6.2 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 tenha utilizado seu Aparelho (Modem USB/*Roteador*) e/ou seu Sim Card acoplados ou embutidos em seu computador ou *tablet*, respectivamente.

6.3 A **CLARO** poderá, a seu único e exclusivo critério, promover, temporariamente, descontos ou promoções, 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.

6.4 Os preços dos serviços 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 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 com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

6.5 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 Termo de Adesão, conforme responsabilidade assumida pelo **ASSINANTE** na cláusula 6.1 acima.

6.6 A Fatura terá data de vencimento escolhida pelo **ASSINANTE** no Termo de Adesão, 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 previstos neste Contrato.

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

### **VII- NÃO-PAGAMENTO DA FATURA**

7.1 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 tempore, 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 do Aparelho ou Sim Card e reduzir da velocidade contratada no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e nas conexões de dados para até 32Kbps; d) transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial, prevista na alínea c' acima, a **CLARO** poderá proceder à suspensão total da prestação do serviço, permanecendo bloqueado o Aparelho ou Sim Card; e) transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total da prestação do serviço, prevista na alínea d' acima, a **CLARO** poderá desativar definitivamente o Aparelho ou Sim Card do **ASSINANTE** e rescindir este Contrato de Prestação de Serviço, devendo o **ASSINANTE** arcar com todas as despesas e sanções aplicáveis, sem





## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

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, na forma da lei.

7.1.1 Nos casos de suspensão previstos nas alíneas “c” e “d” acima, os serviços apenas serão restabelecidos após a confirmação do efetivo pagamento da quantia devida e dos acréscimos legais, inclusive o custo de reabilitação do Aparelho, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas após a efetiva baixa do débito na **CLARO**.

7.2 Caso a **CLARO** deixe de aplicar o disposto na cláusula 7.1 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 7.1 acima.

### VIII - DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

8.1 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) Recebimento, mediante solicitação, do relatório detalhado do tráfego de dados utilizado nos últimos 6 (seis) meses, desde que esteja devidamente cadastrado perante a **CLARO**; b) Proceder à contestação de débitos nos termos da Cláusula IX abaixo; c) Transferência de titularidade do Contrato 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; d) Solicitar a Portabilidade Numérica, de acordo com a regulamentação vigente e com os procedimentos internos da **CLARO** nos termos da Cláusula XIV; e) 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; f) 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**; g) inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; h) inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei; i) inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial; j) não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização; k) manutenção da qualidade contratada da conexão à internet; l) não fornecimento à terceiros de seus dados pessoais, inclusive registro de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante livre consentimento; m) exclusão definitiva de seus dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet; n) publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet; e, o) recebimento de tratamento isonômico em relação ao seu pacote de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

8.2 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) ou do site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) ou, ainda, através de correspondência endereçada à Gerência de



## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

Relacionamento com o Cliente **CLARO** localizada à Avenida John Boyd Dunlop, 501, Vila São Bento, Campinas, SP, CEP: 13033-780.

8.3 A **CLARO** dispõe de Setores de Atendimento e 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).

8.4 É responsabilidade do **ASSINANTE**: a) Cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente. b) Utilizar adequadamente o SMP por meio de Aparelho e/ou Sim Card 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, independente 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 do Aparelho ou Sim Card, sendo de sua inteira responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que o utilizem, assim como qualquer outra forma de utilização ilícita. h) Não instalar e/ou utilizar o Sim Card em qualquer outra estrutura diferente do Aparelho certificado e homologado pela ANATEL.

8.5 O **ASSINANTE** é o único responsável por qualquer uso indevido que seja feito de seu

Aparelho, sendo irrelevante quem tenha feito uso do mesmo, estando o **ASSINANTE** ciente de que a utilização do Aparelho é realizada sob sua responsabilidade exclusiva.

### IX- CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

9.1 O **ASSINANTE** poderá apresentar contestação de débitos pessoalmente, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, podendo valer-se de qualquer meio de comunicação à distância, no prazo máximo de 3 (três) anos contados a partir da data da cobrança considerada indevida.

9.2 A contestação feita pelo **ASSINANTE** deve ser processada pela **CLARO** e receber um número de protocolo numérico sequencial a ser informado ao **ASSINANTE** para possibilitar o acompanhamento de sua solução por meio do SAC da **CLARO**, conforme determina o artigo 15, §3º da Res. 477/2007 da ANATEL.

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

9.2.2 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.

9.2.3 Caso o pedido de contestação seja considerado improcedente, caberá ao **ASSINANTE** o pagamento dos valores em aberto acrescidos das penalidades de mora previstas neste Contrato.

9.3 Em caso de contestação parcial, o **ASSINANTE** deverá efetuar o pagamento da parte incontroversa, sob pena de aplicação do procedimento descrito na Cláusula VII, ficando a parte controversa pendente de análise, após a qual se aplicará o disposto nos itens acima.

### X - APARELHO E CÓDIGO DE ACESSO

10.1 A **CLARO** poderá deixar de proceder à ativação do Aparelho ou Sim Card, bem como suspender a prestação do serviço ao **ASSINANTE**, mantidas todas as demais obrigações contratuais



## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

entre as Partes, se for verificado qualquer desvio dos padrões de utilização do serviço, bem como, das características técnicas do Aparelho estabelecidas pela ANATEL.

10.2 A **CLARO** poderá, por motivo justificado, alterar o Código de Acesso originalmente atribuído ao Aparelho ou Sim Card, 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**.

10.3 O **ASSINANTE** poderá solicitar a **CLARO** a substituição de seu Código de Acesso, mediante pagamento específico pela alteração. Esta solicitação apenas não será atendida em caso de inviabilidade técnica.

10.4 A mudança definitiva da Área de Registro pelo **ASSINANTE** poderá acarretar alteração do Código de Acesso por razões de ordem técnica, bem como poderá implicar na necessidade de nova contratação do serviço, sem que seja devida pela **CLARO** qualquer indenização ao **ASSINANTE** a este título.

10.5 Em caso de vício do Aparelho adquirido em uma loja **CLARO**, a responsabilidade pela troca e/ou assistência técnica do Aparelho ou *tablet* é exclusiva do fabricante, cujos dados de contato e condições de garantia constam no respectivo manual que acompanha o Aparelho e/ou *tablet*.

10.6 Quaisquer defeitos no Aparelho do **ASSINANTE** serão de inteira responsabilidade do fabricante do Aparelho, devendo o **ASSINANTE** encaminhar seu Aparelho para o serviço autorizado correspondente.

10.7 Caso a oferta contemple a disponibilização de Aparelho em regime de comodato, conforme previsto no art. 579 do Código Civil Brasileiro e no Termos e Condições de Uso do Plano de Serviço, o **ASSINANTE** ficará responsável pela guarda, segurança e integridade do Aparelho, respondendo por eventuais perdas, danos, furto, roubo e/ou quaisquer tipos de extravios sofridos, ficando impedido de emprestar, ceder e/ou sublocar o Aparelho comodatado.

10.8 Considerando que a **CLARO** é a proprietária do Aparelho, que está temporariamente sob posse do **ASSINANTE**, este não poderá (i) remover o Aparelho do seu local original da instalação; (ii) alterar qualquer característica original da instalação, sem prévia autorização da **CLARO**; (iii) efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do Aparelho para quaisquer fins; (iv) utilizar o Aparelho com um Simcard de outra operadora de telefonia móvel, sob pena de rescisão deste Contrato e aplicação das penalidades cabíveis.

10.9 Somente a **CLARO**, ou terceiro por ela autorizado, poderá realizar a manutenção no Aparelho comodatado.

10.10 Em caso de danos causados ao Aparelho por quaisquer motivos, incluindo, mas não se limitando às hipóteses de (i) falta de infraestrutura adequada, (ii) perda, (iii) roubo, (iv) furto ou (v) incêndio, (vi) utilização e/ou conservação indevidas, o **ASSINANTE** sujeitar-se-á ao ressarcimento do valor do Aparelho conforme tabela vigente.

10.11 Na hipótese de rescisão deste Contrato por qualquer motivo, caso a oferta contemple a disponibilização de Aparelhos em regime de comodato, o **ASSINANTE** deverá solicitar à Central de Atendimento específico, no telefone 10699, a desconexão do Aparelho objeto de comodato, disponibilizando-o para imediata devolução e retirada pela **CLARO**, no endereço de instalação do **ASSINANTE**, no mesmo estado em que o recebeu quando da ativação dos serviços, ressalvando-se tão somente o desgaste natural decorrente do uso normal e adequado.

10.12 O **ASSINANTE** deverá estar disponível para receber os técnicos da **CLARO** na data agendada para a visita de retirada do Aparelho e que, em não sendo possível sua presença, deverá tomar as providências necessárias para que terceiros por ele autorizados permitam e presenciem a visitação, sob pena de arcar com os custos decorrentes da visita improcedente.

10.13 A desconexão do Aparelho será realizada apenas e exclusivamente por técnicos habilitados





## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

pela **CLARO**, conforme o caso, que verificarão o seu estado de conservação e funcionamento no ato da retirada.

10.14 O **ASSINANTE** pagará o valor do Aparelho à **CLARO**, de acordo com os valores constantes da tabela vigente, caso: (i) tenha desconectado o Aparelho por conta própria; (ii) sejam constatadas avarias e/ou adulterações no Aparelho quando da devolução; (iii) retenha o Aparelho impossibilitando a sua retirada pela **CLARO** durante o prazo de 30 (trinta) dias após solicitação de cancelamento dos serviços.

10.15 A **CLARO** poderá cobrar do **ASSINANTE**, conforme tabela de preços vigentes à época, uma taxa de visita técnica nas hipóteses de necessidade de deslocamento de técnico e/ou execução técnica para: (i) atender solicitação do **ASSINANTE** que não decorra de problema causado pela **CLARO** e/ou (ii) solucionar problema causado pelo **ASSINANTE**, seja por sua culpa exclusiva ou pelo mau uso do serviço e/ou do Aparelho.

10.16 A **CLARO** também poderá cobrar do **ASSINANTE**, conforme tabela de preços vigentes à época, por visitas improdutivas, assim entendida como constatação de existência do problema reportado pelo **ASSINANTE** e/ou em caso de ausência de pessoa responsável que autorize a entrada da equipe técnica da **CLARO**.

### **XI - EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO DO APARELHO**

11.1 O Aparelho é propriedade do **ASSINANTE**, conforme documento fiscal apresentado no ato da habilitação, exceto nos caso de recebimento em regime de comodato, sendo, portanto, o **ASSINANTE** integralmente responsável pela guarda, propriedade e uso do mesmo, inclusive nos casos de perda, furto ou roubo.

11.2 No caso de extravio, furto ou roubo do Aparelho, a **CLARO** aceitará realizar o bloqueio do Aparelho ou Sim Card e a suspensão da prestação do serviço desde que o **ASSINANTE** comunique o fato, imediatamente, ao SAC da **CLARO**, indicando o número de IMEI de seu Aparelho ou Sim Card e realize sua identificação pessoal de acordo com os procedimentos adotados pela **CLARO**.

11.2.1 A manutenção do bloqueio do Aparelho ou Sim Card, bem como da suspensão da prestação do Serviço fica condicionada à apresentação, pelo **ASSINANTE**, do Boletim de Ocorrência Policial ou documento equivalente no prazo de até 72 (setenta e duas) horas contadas da data em que o pedido foi realizado.

11.3 Caso sejam verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **ASSINANTE**, ou não apresentação do Boletim de Ocorrência ou documento equivalente no prazo acima, a **CLARO** poderá restabelecer a prestação do Serviço e desbloquear o Aparelho ou Sim Card.

11.4 O **ASSINANTE** será responsável por todos os valores decorrentes da utilização do Aparelho extraviado, furtado ou roubado, até o momento em que a **CLARO** seja comunicada do evento.

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

### **XII - REGRAS GERAIS DE UTILIZAÇÃO DA INTERNET**

12.1 É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** a instalação do Aparelho ou Sim Card em seu computador ou *tablet*, respectivamente, 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 a cobrança normal dos serviços contratados mesmo com a manutenção dos referidos problemas que possam estar prejudicando ou inviabilizando a prestação do serviço.

12.2 A **CLARO** não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do **ASSINANTE** provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões indevidamente utilizadas.

12.3 A **CLARO** não se responsabiliza pelas



## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

transações comerciais efetuadas de forma on-line, pelo **ASSINANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do Plano de Acesso à Internet da **CLARO**.

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

12.5 Ao **ASSINANTE** compete a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus) e a configuração de conexões seguras, uma vez que seu computador conectado à Internet poderá estar exposto a usuários mal intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do **ASSINANTE**, não cabendo à **CLARO** qualquer responsabilidade a este título.

12.6 Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço de acesso à Internet 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) O uso do Serviço em desacordo com as condições previstas neste Contrato, ou uso abusivo dos serviços de forma que possa prejudicar a rede da **CLARO** ou a fruição do serviços por terceiros, tal como: (i) a utilização do serviço para fins de configuração de servidor de dados, inclusive servidor Web, FTP, SMTP e/ou POP3 e/ou de servidor de rede ponto-a-ponto, ou (ii) o uso do serviço para implementação de soluções de vídeo em tempo real (post ou broadcast), de soluções automatizadas para transferência de arquivos e soluções de voz sobre IP (VOIP);

b) As tentativas de obter acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticação ou

segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o **ASSINANTE**, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao **ASSINANTE** ou colocar à prova a segurança de outras redes;

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

d) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir a utilização de outros assinantes;

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

f) O uso ou a tentativa de uso do Serviço para práticas que desrespeitem a legislação vigente ou para propósitos ilícitos; e

g) 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 destes.

12.7 O **ASSINANTE** será responsável por manter as configurações do computador/*tablet* 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 a rescindir este Contrato automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

12.8 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



## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticadas pelo **ASSINANTE** através da rede da **CLARO** ou através da Internet.

12.9 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, podendo a **CLARO** cancelar de imediato a prestação do serviço ora contratado.

### **XIII - PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO DO CONTRATO**

13.1 O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de assinatura do Termo de Adesão.

13.2 O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer direito de reembolso da taxa de habilitação eventualmente paga e sem prejuízo do direito da **CLARO** ao recebimento da totalidade dos valores referentes aos serviços prestados, diretamente do **ASSINANTE**, de seu espólio, herdeiros e/ou sucessores, nas seguintes hipóteses: a) mediante requerimento do **ASSINANTE**; b) mediante requerimento de 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 (i) da prestação de declaração falsa; (ii) da cessão a terceiros, a qualquer título, do direito de uso do serviço pelo **ASSINANTE**, sem prévia formalização perante a **CLARO**; (iii) de modificações indevidas do Aparelho por parte do **ASSINANTE**; (iv) uso fraudulento ou ilícito do mesmo; (v) inadimplência, ou em quaisquer das outras condições previstas neste Contrato; (vi) caso o **ASSINANTE** entre em contato com a central de atendimento da **CLARO** praticando

comportamentos inadequados e graves de forma reiterada junto aos colaboradores da **CLARO**, ofendendo os mesmos ou fazendo ameaças ou ainda solicitando visitas de forma reiterada e sem fundamentos, mesmo após a área técnica apurar e certificar que não há problemas técnicos confirmados que justifiquem novos agendamentos; (vii) caso o **ASSINANTE** atente contra a integridade física dos técnicos ou faça ameaças aos mesmos; d) por morte.

13.2.1 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 de Serviço, sendo certo que tais cobranças serão emitidas posteriormente à data da rescisão.

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

### **XIV - PORTABILIDADE NUMÉRICA**

14.1 Portabilidade Numérica é a facilidade que possibilita ao usuário do serviço objeto do presente Contrato, manter o número correspondente ao Código de Acesso móvel a ele designado, independentemente da prestadora do SMP a que se vincular.

14.2 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 Prestadora Receptora, que neste caso é a **CLARO**.

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

14.4 Para Portabilidade do Código de Acesso de



## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

outra prestadora para a **CLARO** devem ser atendidas as seguintes premissas, sem prejuízo das demais estabelecidas neste Contrato: (i) a Prestadora Doadora deve ser Autorizada do SMP; (ii) a troca de prestadora deve ser realizada dentro de uma mesma Área de Registro; e, (iii) o usuário deve estar ativo na Prestadora Doadora no momento da solicitação de Portabilidade para a **CLARO**.

14.5 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**.

14.6 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.

14.7 A Portabilidade poderá ser recusada caso (i) sejam fornecidos dados 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.

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

14.9 A solicitação de Portabilidade poderá ser cancelada pelo usuário, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da data de solicitação de Portabilidade.

14.10 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.

14.11 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.

14.12 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.

14.13 Por fim, o **ASSINANTE** reconhece que a **CLARO** não possui qualquer responsabilidade por eventuais prejuízos ocasionados pelas Prestadoras Doadoras e/ou Receptoras, pela demora e/ou vedação da liberação ou aceitação do Código de Acesso portado.

### **XV - SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO**

15.1 Serviço de Valor Adicionado – VAS é aquele que acrescenta novas utilidades ao SMP, relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, tais como nas situações de serviço de provimento de acesso à internet, sem se limitar a essa hipótese e conforme a legislação e regulamentação vigentes.

15.2. O Serviço de Valor Adicionado não constitui serviço de telecomunicações e não se confunde com o SMP.

15.3 O **ASSINANTE** autoriza a **CLARO** a lançar no documento de cobrança, de forma avulsa e/ou em combos e/ou por meio de ofertas conjuntas, quando aplicável, os valores relacionados aos serviços de Valor Adicionado, Aplicativos / Conteúdos Digitais, serviços suplementares, facilidades adicionais e/ou outros serviços contratados, prestados pela **CLARO** e/ou por terceiros.

### **XVI- PROTEÇÃO DE DADOS**

16.1 A **CLARO** utiliza soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões



## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

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

**16.2** Sobre os dados pessoais que poderão ser coletados e utilizados, a **CLARO** informa que:

(i) poderá coletar, utilizar e armazenar, a seu exclusivo critério, dados cadastrais do **ASSINANTE**, entre eles nome, e-mail, endereço, telefone, CPF, RG, data de nascimento e gênero, os quais são importantes para algumas ações como preenchimento de contrato, emissão de nota fiscal e para comunicação com o **ASSINANTE**;

(ii) poderá coletar informações relativas às chamadas realizadas e recebidas, envio de SMS, volume de dados utilizados e antenas que atendem à prestação do serviço, com a finalidade de mensurar a qualidade dos seus serviços, cumprir com as determinações do Órgão Regulador, para entendimento da fatura telefônica e para o controle do serviço pelo próprio **ASSINANTE**;

(iii) poderá coletar dados bancários e de cartão de crédito para efetuar cobranças pelos serviços contratados pelo **ASSINANTE**;

(iv) poderá coletar dados de localização para criação de produtos e serviços não relacionados à publicidade, para realização de melhorias na qualidade dos serviços nas localidades em que atua em cumprimento com as determinações previstas pelo órgão regulador e legislação e, quando necessário, para prevenção e repressão de crimes relacionados ao tráfico de pessoas, em atendimento a determinação judicial ou, na ausência de manifestação judicial, no prazo de 12 (doze) horas, mediante requisição de autoridade competente;

(v) poderá coletar informações sobre navegadores e dispositivos, incluindo endereço IP, relatório de erros, atividade do sistema, data e hora e URL, dados sobre ligações e telefonia incluindo destino, duração e envio de mensagens SMS, para

cumprimento das determinações exigidas pelo Órgão Regulador e pela legislação;

(vi) poderá gravar as chamadas realizadas por seu setor de Atendimento, visando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados nesse canal; para atendimento a determinações judiciais ou autoridades públicas na esfera penal em atendimento a investigações criminais em curso. Em produtos com controle remoto com comando de voz, não há o reconhecimento de voz, apenas dos padrões de diferentes sotaques para que o dispositivo possa reconhecer e executar um comando;

(vii) poderá coletar dado biométrico do **ASSINANTE** em suas lojas e autoatendimento, por meio da coleta de fotografia, para auxiliar na verificação de autenticidade de documentos (documentoscopia) e/ou evitar fraudes;

(viii) poderá coletar informações referentes ao seu número de telefone, ao consumo de dados, ao saldo de recarga e promoção para realizar recargas de pacotes de dados por meio das lojas virtuais das redes sociais;

(ix) poderá coletar informações para a formação de perfil de crédito pela **CLARO** e por parceiros que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude, relativas ao perfil de consumo e ao relacionamento com a **CLARO**, que incluem informações relativas ao consumo de dados, histórico de pagamentos e recargas, eventuais contestações e atrasos de conta, frequências de acesso aos serviços Claro (NOW ou PPV), trocas de serviços e contatos realizados com a **CLARO**;

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

**16.4** Requisições de Registro às aplicações da





## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

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

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

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

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

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

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

**16.9** Nessa contratação, a **CLARO** atua como Controladora dos dados e, para execução de suas atividades, compartilhará os dados pessoais do **ASSINANTE** com alguns terceiros, como por exemplo, as empresas de Call Center; empresas

de serviços técnicos; empresas que possuem pacotes de conteúdo comercializados nos canais de venda para ativação e assinatura de conteúdo; empresas de crédito e cobrança, empresas de soluções de crédito e prevenção à fraude; agentes autorizados; parceiros de tele vendas; companhia de seguros para cobertura de seguros de aparelhos celulares e de terceiros para cobrança do prêmio na fatura; empresas de plataforma e aplicações de recarga; parceiras de tratamento de dados coletados pelos aplicativos da **CLARO**.

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

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

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



## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

**16.12** Em caso de dúvidas referente a Proteção de Dados tratados nesse contrato, a **CLARO** disponibiliza ao **ASSINANTE** o seu Portal de Privacidade

<https://www.claro.com.br/privacidade/politica-de-privacidade>, seus Canais de atendimento telefônico e o e-mail [dpo@claroatendimento.com.br](mailto:dpo@claroatendimento.com.br).

### **XVII- DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

**17.2** 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 telefônico do mesmo.

**17.3** Caso o **ASSINANTE** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 17.2 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 SAC CLARO.

**17.4** 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**.

**17.5** O não exercício do direito de rescindir o presente Contrato nos termos da cláusula 17.3 acima, implica de pleno direito, a aceitação e adesão tácita e irrestrita do **ASSINANTE** às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.

**17.6** 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 específica para ter acesso a tais informações;
- c) a advogado ou agência especializada, contratado pela **CLARO**, para os fins exclusivos de cobrança;
- d) em decorrência de determinação de autoridade pública;
- e) a outras Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, para fins específicos da prestação destes serviços.

**17.7** Este contrato encontra-se disponível nas lojas **CLARO**, Agentes Autorizados **CLARO** e em [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), podendo ser consultado e impresso sempre que o **ASSINANTE** assim desejar ou requerer.

**17.8** A cessão, transferência ou extinção, por qualquer forma, deste Contrato, não gera para o **ASSINANTE** o direito ao reembolso de qualquer forma de indenização.

**17.9** 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.

**17.10** 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.



## Contrato de Prestação do Serviço de Acesso à Internet na Modalidade Pós-Pago

17.11 A **CLARO** poderá coletar, utilizar e armazenar, a seu exclusivo critério, as informações relativas ao perfil de consumo, localização e comportamento utilização do serviço de seus Usuários, de forma anônima e agregada, com a finalidade de melhoria do desempenho da rede da **CLARO** e da experiência de utilização dos Usuários, bem como para personalização das ofertas.

17.12. O **ASSINANTE** concorda com a coleta de seus dados cadastrais, por força deste Contrato, e dos dados pessoais complementares, assim como o uso dos referidos dados, somente pela **CLARO**, de maneira que não se permita sua identificação. O **ASSINANTE** poderá rever a autorização concedida, a qualquer tempo, por meio de contato com a Central de Atendimento da **CLARO**.

17.13 Com o objetivo de manter a estabilidade, segurança, integridade 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.

17.14. Este Contrato encontra-se registrado no 7º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo sob o nº 2.045.624 de 29/07/2021.

### **XVIII - FORO**

18.1 O presente contrato encontra-se disponibilizado na home page da **CLARO** [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), 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.