

# Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Pós-Pago

**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 Pessoal (“**SMP**”) e a pessoa identificada no Termo de Adesão, sendo parte integrante deste, denominada **ASSINANTE**, e em conjunto denominadas Partes. Resolvem firmar o presente Contrato:

## I - Objeto

1.1 O presente Contrato tem por objeto regular a prestação 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**.

1.2 Para efeitos deste Contrato denomina-se Estação Móvel a Estação de telecomunicações do **SMP**, certificada e homologada pela **ANATEL**, associada ao **CHIP** de identificação do **ASSINANTE** (“**SIM Card**”), que pode operar em movimento ou estacionada em lugar não especificado, observados os limites de acesso mencionados neste Contrato.

1.3 O **SMP** prestado pela **CLARO** possibilita ao **ASSINANTE** receber e originar, automaticamente, chamadas nas diversas localidades abrangidas na área de autorização da **CLARO**, dentro dos limites e condições mencionados neste Contrato.

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

1.4 O **ASSINANTE** declara ter recebido informações do plano de serviço contratado e de lhe ter sido oferecido acesso a todas as informações do serviço prestado, assim como declara ter pleno conhecimento do Regulamento do **SMP**, das informações necessárias ao bom uso do serviço, dos Planos de Serviços ofertados, inclusive o Plano Básico de Serviço, e das formas de faturamento e cobrança, constantes do Guia **CLARO** 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](http://www.claro.com.br).

1.5 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.

1.6 Será enviado ao **ASSINANTE** que efetuar a contratação dos serviços ofertados pela **CLARO** a distância, por meio do televidas ou da internet, cópia do Contrato de Prestação do **SMP** juntamente com o aparelho celular adquirido, se for o caso, em até 48 (quarenta e oito) horas após a contratação do serviço, para os casos em que não houver a aquisição de aparelho celular.

## II - Habilitação

2.1 Mediante a aceitação, pela **CLARO**, do Termo de Adesão corretamente preenchido e firmado pelo **ASSINANTE** e, quando cabível, o pagamento das tarifas 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**, assim como deste Contrato.

2.2 A **CLARO**, ou qualquer de seus representantes autorizados, somente habilitará Estação Móvel que seja certificada e homologada 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, devendo, contudo, o **ASSINANTE** apresentar, no ato da habilitação, 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 na Estação Móvel 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 na 1ª (primeira), 2ª (segunda) ou 3ª (terceira) fatura mensal emitida contra o **ASSINANTE**, de acordo com eventual benefício comercial concedido ao mesmo.

## III - Natureza dos Serviços Móveis

3.1 O **SMP** consiste em serviço de telecomunicações móvel terrestre, que possibilita a comunicação móvel entre Estações Móveis ou para outras Estações em uma mesma Área de Registro, ou acesso a rede de telecomunicações de interesse coletivo, sujeito, por sua 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, dentre outros fatores que podem interferir na intensidade do sinal.

3.2 O **ASSINANTE**, portanto, tem conhecimento de que 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.

3.2.1 Do mesmo modo, a **CLARO** não será responsável por falhas ou interrupções decorrentes de caso fortuito ou força maior, bem como pela atuação de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da **CLARO**, por imposições governamentais, por má utilização do serviço ou da Estação Móvel pelo **ASSINANTE**, ou por qualquer outro fato ou ato alheio à sua vontade ou fora de seu controle.

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

3.4 O **ASSINANTE** declara ter tomado ciência das localidades cobertas pelo **SMP** e das limitações decorrentes da existência de eventuais áreas com limitação de sinal e disponibilidade de rede e, em hipótese alguma, o **ASSINANTE** se desobrigará ao pagamento do serviço sob a alegação de não abrangência do **SMP** em determinada área.

3.5 Em alguns Planos de Serviços, o **ASSINANTE** poderá ter acesso aos serviços de dados. Assim, nestas hipóteses, o **ASSINANTE** declara neste ato ter conhecimento que os serviços de acesso à Internet ofertados pela **CLARO** 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.

3.5.1 O **ASSINANTE**, portanto, tem conhecimento de que os serviços poderão eventualmente ser afetados, ou temporariamente interrompidos, não sendo a **CLARO** responsável por eventuais falhas,

# Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Pós-Pago

atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços.

3.6 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 3.5 e 3.5.1 acima.

3.7 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 utilizado, condições geográficas particulares, obstruções urbanas, condições climáticas desfavoráveis e outros fatores fora do controle da **CLARO**.

3.8 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.

3.9 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 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.

3.10 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 O **ASSINANTE** tem conhecimento do direito de optar por quaisquer dos Planos de Serviço homologados pela ANATEL ora oferecidos pela **CLARO**, conforme a relação de Planos de Serviço ofertados em [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) e nos folhetos presentes nas lojas e nos representantes autorizados da **CLARO**.

4.2 Neste ato, o **ASSINANTE** optou pelo Plano de Serviço assinalado no Termo de Adesão, obrigando-se a cumprir todas as obrigações e condições pertinentes ao Plano de Serviço escolhido e a este Contrato, devendo utilizar o serviço sempre dentro dos limites legais, sob pena de serem impostas as penalidades previstas neste Contrato e na legislação aplicável em virtude de eventual mau uso. Considera-se desvio na utilização do serviço, dentre outros (i) prática de spam ou o uso indevido do serviço, (ii) utilização comercial de sms, (iii) utilização religiosa, política ou qualquer outra que não seja o envio pessoa e individual de mensagens. O mau uso poderá ensejar o cancelamento da tarificação única mensal, retomando o **ASSINANTE** a tarificação unitária por torpedo, ou ainda, poderá ensejar na suspensão

das promoções, 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 da contratação.

4.2.1 Ainda, para o Plano de Serviço que contemple serviços de dados com bloqueio ao término da franquia, o **ASSINANTE** declara ter avaliado suas necessidades de tráfego de dados e velocidade de conexão, e optado pelo plano escolhido, estando ciente, desde já, que ao término da franquia inicialmente contratada, ocorrerá o bloqueio da navegação até o final daquele ciclo de faturamento, devendo o **ASSINANTE** contratar franquias adicionais para utilização até o término do ciclo vigente.

4.3 Para qualquer tipo de Plano de Serviço escolhido, somente o **ASSINANTE** poderá, a qualquer tempo, solicitar a transferência de Plano de Serviço, observadas as condições dispostas neste Instrumento, em especial o disposto na Cláusula 4.2. acima, através de ligação gratuita para o 1052, de qualquer telefone.

4.3.1 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.

4.4 A **CLARO** poderá extinguir, ou mesmo alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus Planos Alternativos de Serviço, devendo para tanto efetuar a comunicação ao usuário, 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.

4.4.1 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.

4.5 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 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. Após esse prazo, a suspensão poderá ser cobrada pela **CLARO**.

4.5.1 Caso o **ASSINANTE** fique suspenso na forma da cláusula 4.5, este período de suspensão voluntária não contará para o término do prazo de permanência mínima contratado.

4.5.2 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 4.5.

## V - Utilização do SMP Fora da Área de Registro ("Roaming")

5.1. O **ASSINANTE** deverá utilizar, desde que previsto no seu Plano de Serviço, na qualidade de **ASSINANTE** em deslocamento fora da sua Área de Registro (ou seja, fora de seu DDD), a rede **CLARO** ou a rede de outras operadoras de serviço móvel, 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 e ao pagamento dos valores previstos no Plano de Serviço da **CLARO** escolhido pelo **ASSINANTE** no

## Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Pós-Pago

Termo de Adesão, observado o disposto na cláusula 6.5.5.

5.1.1 A utilização do **SMP** em Roaming será faturada fora da franquia do Plano de Serviço contratado pelo **ASSINANTE**, quando este serviço não estiver contemplado na franquia de seu plano. 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, tanto de voz, como de dados, é válida apenas no território nacional. Os serviços utilizados em Roaming Internacional serão cobrados separadamente. Consulte os valores em [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br).

### 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 preços praticados no Plano de Serviço ora contratado, incluindo, mas não se limitando, à assinatura, ao pagamento mínimo mensal, às ligações, ao deslocamento, aos serviços opcionais, 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 sua Estação Móvel.

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 Visando auxiliar o controle do **ASSINANTE** no que diz respeito ao consumo mensal de sua conta, assim como evitar o risco de cobranças que ultrapassem em demasiado o valor da franquia do Plano de Serviço contratado, a **CLARO** estabelecerá um critério para limite de crédito como ferramenta de auxílio ao **ASSINANTE**, reconhecendo o **ASSINANTE** o direito da **CLARO** de interromper a prestação dos serviços caso o referido limite seja ultrapassado.

6.5 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 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.

6.6 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.

6.7 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.

6.8 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 com duração superior a 03 (três) segundos e inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre os mesmos códigos de acesso de origem e destino, e o tempo compreendido entre o final de uma ligação e o início da ligação seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, os tempos das chamadas devem ser somados como uma única ligação.

6.9 O **ASSINANTE** autoriza a **CLARO** a lançar no documento de cobrança, de forma clara e explícita, além dos valores devidos referentes às chamadas realizadas, os valores de serviços de valor adicionado ("VAS"), bem como de serviços suplementares e facilidades adicionais por ele contratadas.

6.10 O **ASSINANTE** autoriza o faturamento conjunto dos serviços de telecomunicações, distintos daqueles 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**.

### 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 da Estação Móvel para originação de chamadas da respectiva Estação Móvel e também para recebimento de chamadas a cobrar ou de qualquer serviço que implique em débito para o **ASSINANTE**; 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 bloqueada a Estação Móvel, tanto para originar quanto para receber chamadas, inclusive as a

## Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Pós-Pago

cobrar, da respectiva Estação Móvel; e) transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total da prestação do serviço, prevista na alínea 'd' acima, a **CLARO** poderá desativar definitivamente a Estação Móvel do **ASSINANTE** e rescindir este Contrato de Prestação do **SMP**, 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, transcorridos 15 (quinze) dias da rescisão contratual, ocorrerá a inclusão do nome e do CPF ou CNPJ do **ASSINANTE**, conforme o caso, nos cadastros restritivos de crédito, na forma da lei; 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.

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 da Estação Móvel, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas a contar da data da 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) 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 IX abaixo; 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.

8.1.1 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.

8.1.2 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).

8.2 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, 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 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**.

8.3 O **ASSINANTE** declara estar ciente de que a não observância do disposto na cláusula 8.2 (i) facultará, à **CLARO**, a tomada das seguintes medidas, após prévia comunicação:

8.3.1 Migração do acesso para o Plano de Serviço Básico Pós-Pago; ou 8.3.2 Bloqueio total do respectivo Acesso Móvel, no caso da não

## Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Pós-Pago

concordância do **ASSINANTE** com relação à migração do Plano de Serviço prevista no item anterior.

### 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**, entre outros canais.

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 aplicar-se-á o disposto nos itens acima.

### X – Estação Móvel e Código de Acesso

10.1 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.

10.2 A **CLARO** poderá, por motivo justificado, alterar o Código 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**.

10.3 O **ASSINANTE** poderá solicitar à **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 da Estação Móvel adquirida em uma loja **CLARO**, a responsabilidade pela troca e/ou assistência técnica da Estação Móvel é exclusiva do fabricante da Estação Móvel, cujos dados de contato e condições de garantia constam no respectivo manual que acompanha a Estação Móvel.

10.6 Quaisquer defeitos na Estação Móvel do **ASSINANTE** serão de inteira responsabilidade do fabricante da Estação Móvel, devendo o **ASSINANTE** encaminhar sua Estação Móvel para o serviço autorizado correspondente.

### XI – Extravio, Furto ou Roubo da Estação Móvel

11.1 A Estação Móvel é propriedade do **ASSINANTE**, conforme documento fiscal apresentado no ato da habilitação sendo, portanto, o **ASSINANTE** integralmente responsável pela guarda, propriedade e uso da mesma, inclusive nos casos de perda, furto ou roubo.

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

11.3 Caso sejam verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **ASSINANTE**, a **CLARO** poderá restabelecer a prestação do Serviço e desbloquear a Estação Móvel.

11.4 O **ASSINANTE** será responsável por todos os valores decorrentes da utilização da Estação Móvel extraviada, furtada ou roubada, até o momento em que a **CLARO** seja comunicada do evento.

11.5 O pedido para reativação da Estação Móvel extraviada 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 – Prazo de Vigência e Rescisão do Contrato

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

12.2 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 da Estação Móvel, por parte do **ASSINANTE**; (iv) uso fraudulento ou ilícito da mesma, (v) inadimplência, ou em quaisquer das outras condições previstas neste Contrato; d) por morte ou interdição do **ASSINANTE** pessoa natural, e falência ou dissolução, no caso de **ASSINANTE** pessoa jurídica; ou e) com a extinção da autorização da **CLARO** para prestação do **SMP**.

12.2.1 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. Em virtude da característica dos Planos **CLARO** Controle, esta cobrança corresponderá ao valor integral da franquia do referido plano.

12.3 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.

## Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Pós-Pago

### XIII – Portabilidade Numérica

13.1 Portabilidade Numérica é a facilidade que possibilita ao usuário do **SMP** manter o número correspondente à linha telefônica ("Código de Acesso") a ele designado, independentemente da prestadora do **SMP** a que se vincular.

13.2 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**.

13.3 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**.

13.4 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 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**.

13.5 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**.

13.5.1 Na hipótese de o **ASSINANTE** ter manifestado interesse em ser cliente da **CLARO**, independentemente do resultado de sua solicitação de Portabilidade, o **ASSINANTE** recebe, no ato da assinatura do Termo de Adesão ao Plano de Serviço, um número provisório (Código de Acesso) que o permitirá usufruir dos serviços da **CLARO** desde o momento de sua contratação.

13.5.2 O número provisório concedido ao **ASSINANTE** será substituído (i) pelo número portado, caso o Código de Acesso do **ASSINANTE** seja portado para a **CLARO** ou (ii) por número permanente da **CLARO**, caso o Código de Acesso do **ASSINANTE** não seja portado para a **CLARO**, independentemente do motivo.

13.5.3 O **ASSINANTE** declara ter conhecimento e concorda que em qualquer das hipóteses previstas no item 13.5.2, o presente Contrato surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo número provisório na **CLARO**, aplicando-se integralmente as disposições contidas neste Contrato, no Termo de Adesão e no Termo de Benefício por ele firmados.

13.5.4 É vedada a Portabilidade de número provisório da **CLARO** para outra prestadora.

13.6 Na hipótese de o **ASSINANTE** manifestar interesse em ser cliente da **CLARO** somente se 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, a contratação ora pretendida não será efetivada, vez que a condição para eficácia do Contrato não terá ocorrido. O CHIP adquirido pelo **ASSINANTE** somente poderá ser utilizado na rede da **CLARO** e, caso o **ASSINANTE** não faça uso deste CHIP no prazo de 1(um) ano, contado a partir de seu recebimento, o CHIP não mais poderá ser habilitado na rede da **CLARO**.

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) o Código de Acesso informado pelo usuário for inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público ou (ii) 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 data de solicitação 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.

13.14 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. E reconhece também que poderá ocorrer eventual necessidade de troca do equipamento, em caso de incompatibilidade técnica, sendo o custo desta troca de responsabilidade do **ASSINANTE**.

### XIV – Serviço de Valor Adicionado

14.1 Serviço de Valor Adicionado - VAS e Facilidade Adicional são aqueles que acrescentam novas utilidades ao **SMP**, relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, tais como nas situações de situações de serviço de provimento de acesso à internet, SMS, MMS, aquisição de serviços de música, jogos, vídeos, imagens, sem se limitar a essas hipóteses, conforme a legislação e regulamentação vigentes.

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

14.3 A contratação do Serviço de Valor Adicionado é realizada de forma apartada e específica, por meio de acesso aos canais de relacionamento da **CLARO**, podendo ou não fazer parte do Plano de Serviço indicado no Termo de Adesão.

14.4 O **ASSINANTE** autoriza a **CLARO** a lançar no documento de cobrança, de forma clara e explícita, os valores relacionados ao Serviço de Valor Adicionado utilizado.

### XV – Disposições Gerais

## Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Pós-Pago

15.1 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 à **CLARO** o direito de obter de terceiros as referências que considerar necessárias para fins do presente Contrato, observadas as normas pertinentes.

15.2 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.

15.3 Caso o **ASSINANTE** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 15.2 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**.

15.4 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**.

15.5 O não exercício do direito de rescindir o presente Contrato nos termos da cláusula 15.3 acima, implica de pleno direito, a aceitação e adesão tácita e irrestrita do **ASSINANTE** às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.

15.6 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.

15.7 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.

15.8 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, ou qualquer outra forma de indenização.

15.9 Além dos serviços de voz, a Claro poderá disponibilizar a contratação de pacotes de dados e SVA, que permitem ao Assinante acesso às tecnologias 3G HSDPA, com velocidade de até 1Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 128 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload) e 4G LTE: até 5 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 512 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload). Verifique preços, condições e cobertura 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). Os pacotes de dados eventualmente contratados se referem exclusivamente a transmissão de dados, portanto, serão cobrados adicionalmente os serviços de voz e mensagens de texto (SMS). As regras contidas no presente Contrato também se aplicam a contratação dos referidos pacotes de dados.

15.10 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.

15.11 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.

15.12 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.

15.13. 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**.

15.14 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.

### XVI - Foro

16.1. O presente Contrato encontra-se disponibilizado no site da **Claro** na Internet - [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) e registrado no 4º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo - SP, sob o nº 252.867, 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, ou venha a ser.