



**TERMOS E CONDIÇÕES DE USO - CLARO SMARTHOME**  
**(VÁLIDO A PARTIR DE 15.09.2019)**

O presente termo tem a finalidade de regular as relações entre a **CLARO S.A.**, empresa inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 40.432.544/0001- 47, com sede na Cidade de São Paulo - SP, na Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B, doravante simplesmente **CLARO** e o **USUÁRIO/CLIENTE** do equipamento com licenciamento de software **CLARO SMARTHOME**, doravante simplesmente **USUÁRIO**.

**1. O CLARO SMARTHOME E OPÇÕES DE CONTRATAÇÃO**

1.1. O **CLARO SMARTHOME** é um Aplicativo Digital que permite, através do software licenciado e equipamentos receptores/painel de alarme, câmeras e sensores disponibilizados e providos por terceiro<sup>1</sup>, a realização do monitoramento, por parte do **USUÁRIO**, por imagem e automação residencial, com a transmissão das imagens através do uso dos serviços de telecomunicações da **CLARO** atrelados a um Plano de Serviço **CLARO NET VIRTUA** de 10 Mbps ou superior<sup>2</sup>.

1.2. O aplicativo é para uso exclusivamente residencial e doméstico e a contratação dependerá da viabilidade técnica que será aferida pelos técnicos Claro, bem como da existência de cobertura e contratação do serviço de internet na velocidade mínima acima especificada.

1.2.1. A configuração dos equipamentos provedores do **CLARO SMARTHOME**, exclusivamente para o pacote Monitoramento, poderá ser realizada pelo **USUÁRIO**, hipótese em que a responsabilidade quanto a viabilidade técnica de funcionamento e responsabilidade quanto a configuração adequada será integralmente do **USUÁRIO**.

1.3. Serão ofertados 02 (dois) pacotes distintos para contratação, na forma abaixo, considerando o tipo de funcionalidade escolhida pelo **USUÁRIO**, a saber:

Pacote	Resumo dos Itens e equipamentos do Kit Básico disponibilizado	Taxa de Adesão	Taxa de configuração	Valor da Mensalidade Promocional	Aluguel Câmera Adicional por Mês
<b>Monitoramento</b>	Acesso ao APP e 01 (uma) câmera HD WI-FI, com cabo de alimentação de 1,5m em comodato	R\$ 500,00	R\$ 90,00	R\$ 29,90	R\$ 29,90
<b>Automação</b>	Acesso ao APP e os seguintes equipamentos: 01 (um) painel de controle, 01 (um) sensor de presença, 02 (dois) sensores abre/fecha e 02 (duas) câmeras HD WI-FI, com cabo de alimentação de 1,5m cada	R\$ 1.200,00	R\$ 250,00	R\$ 99,90	R\$ 99,90

<sup>1</sup> ALARM.COM, com sede na 8281 Greensboro Drive, Suite 100 – Tysons, Estados Unidos.

<sup>2</sup> Este Aplicativo na forma do presente documento só é compatível com a contratação dos serviços Claro Net Virtua. Para contratação dos serviços através de outra Operadora, a contratação será diretamente com o provedor da aplicação, caso esteja disponível.

1.3.1. O **USUÁRIO** poderá optar por contratar o serviço com o compromisso de permanecer com o contrato ativo por um prazo mínimo de contratação de 12 (doze) meses, hipótese em que será isento da cobrança da taxa de adesão correspondente. Caso o **USUÁRIO** cancele o contrato antes de findo o prazo de adesão correspondente deverá pagar multa correspondente ao valor da taxa de adesão do pacote contratado, proporcionalmente ao tempo decorrido do contrato. Após vencido o prazo de permanência mínima, o **USUÁRIO** poderá efetivar o cancelamento a qualquer tempo sem a cobrança de multa contratual.

1.3.1.1. Em caso de solicitação de novos equipamentos, de substituição equipamentos ou troca de pacote, o prazo de contratação poderá ser renovado, gerando nova obrigação de permanência do contrato ativo em razão dos novos equipamentos disponibilizados pelo mesmo período de 12 (doze) meses a contar da nova configuração efetivada.

**1.3.2. O Kit básico, de acordo com o pacote contratado, será disponibilizado mediante comodato, de acordo com o disposto no presente documento, e as câmeras adicionais serão cobradas por meio do pagamento de aluguel vinculado a contratação principal, conforme solicitação do USUÁRIO.**

1.3.3. Os valores previstos no presente documento poderão sofrer reajustes na menor periodicidade permitida por lei, sendo aplicado o índice oficial IGPM ou em sua falta qualquer índice oficial em vigor.

1.3.4. Em caso de atraso no pagamento das mensalidades e aluguéis devidos, serão aplicadas a correção e juros mensais legais, além de multa contratual na mesma forma do Claro Net Virtua.

1.4. A taxa de configuração poderá ser paga à vista ou de forma parcelada na fatura do **USUÁRIO** em 03 (três) ou 5 (cinco) parcelas, sem juros.

1.4.1. No caso de configuração pelo próprio **USUÁRIO**, o que se aplica exclusivamente na opção pelo pacote Monitoramento, a taxa de configuração não será cobrada, entretanto, toda a responsabilidade sobre o funcionamento e configuração adequada será do **USUÁRIO**. Eventuais serviços de reparo ou reconfiguração, neste caso, uma vez solicitados serão cobrados nos valores vigentes.

1.5. Caso sejam aplicados valores promocionais diversos do previsto no presente documento, tal liberalidade não será considerada novação, podendo a **CLARO** retornar os valores vigentes a qualquer momento, mediante comunicado prévio aos **USUÁRIOS** contratantes.

1.6. Há um limite máximo de 04 (quatro) câmeras por contrato firmado, em razão de limitação sistêmica e/ou da capacidade de operação do Aplicativo, plano de serviço de internet fixa e painel de controle, conforme o caso. Ou seja, o **USUÁRIO** contratante do Pacote Monitoramento poderá alugar até o limite de 03 (três) câmeras adicionais e o **USUÁRIO** contratante do Pacote de Automação poderá alugar até o limite de 02 (duas) câmeras adicionais.

1.7. Qualquer obra civil necessária a realização das instalações dos equipamentos ou interligação aos serviços de telecomunicações necessários a prestação dos serviços e/ou instalação de equipamentos será de exclusiva responsabilidade do **USUÁRIO**, inclusive a compra de eventuais materiais a serem utilizados, e custo que deverá providenciá-los, de acordo com as orientações dos técnicos da **CLARO**.

1.8. uma vez configurados os equipamentos, o **USUÁRIO** se compromete a cumprir todas as disposições do presente documento, inclusive no que tange ao período de contratação mínimo, caso tenha sido a opção do **USUÁRIO**.

1.9. O **USUÁRIO** deverá seguir todas as instruções e procedimentos fornecidos pela **CLARO** para a operação dos Equipamentos e prestação dos serviços.

## 2. DOS EQUIPAMENTOS COMODATADOS E/OU ALUGADOS

2.1. O **USUÁRIO** concorda em manter os Equipamentos ligados, íntegros, não retirá-los do local onde forem configurados pela **CLARO** ou de qualquer forma modificar os Equipamentos, não romper o lacre de segurança, nem permitir que terceiros o façam, sendo que qualquer remoção, ajuste, conserto ou alteração somente poderá ser efetivada pela **CLARO** ou por quem esta indicar. Estes serviços poderão ser cobrados de acordo com as tarifas vigentes e aplicáveis à época.

2.2. Os reparos decorrentes de defeitos de fabricação, serão feitos exclusivamente pela **CLARO** ou empresa parceira e não irá gerar custos ao **USUÁRIO**. Substituições decorrentes de mau uso, ou decorrentes de efeitos externos, quaisquer que sejam, ou ainda a necessidade de substituição do equipamento em decorrência destes gera custos nos valores vigentes<sup>3</sup> aplicáveis pela **CLARO** e/ou parceiro.

2.3. Os custos de substituição das baterias e pilhas necessárias para o funcionamento dos equipamentos são de responsabilidade e custo do **USUÁRIO**. Caso seja solicitado o serviço junto a **CLARO** e/ou parceiro, os valores cobrados serão apresentados ao **USUÁRIO** na forma de orçamento, cabendo ao mesmo definir sobre a contratação ou não do serviço.

2.4. O **USUÁRIO** assume inteira responsabilidade pela guarda, conservação e integridade dos equipamentos cedidos em regime de comodato ou alugados, devendo ressarcir à **CLARO** quaisquer danos ocasionados no mesmo que não sejam decorrentes do desgaste natural, conforme valor vigente do equipamento danificado.

2.5. Não serão cobradas visitas ou reparos se o problema ocasionado for de responsabilidade exclusiva da **CLARO** e/ou de seu parceiro. Em caso de solicitado reparo e não houver pessoa disponível no local para o recebimento do técnico da **CLARO** e/ou de seu parceiro, a visita será considerada improdutiva e cobrada nos valores vigentes aplicáveis.

---

<sup>3</sup> Na data de lançamento, o valor vigente para substituição de Câmera é no importe de R\$ 500,00 (quinhentos reais) cada e para substituição do painel de controle é de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais) cada.

2.6. A **CLARO** poderá ofertar planos de assistência técnica mensal<sup>4</sup> que importem em cobertura de visitas técnicas para suporte ao equipamento comodatado ou alugado, o que será objeto de divulgação aos **USUÁRIOS**.

2.7. O **USUÁRIO** se compromete a devolver, findo o contrato, qualquer que seja o motivo, todos os equipamentos comodatados ou alugados entregues e/ou configurados para a prestação dos serviços contratados, em perfeito estado de conservação e funcionamento, sendo responsável pela guarda e conservação dos mesmos durante todo o período contratual.

### **3. OUTRAS RESTRIÇÕES, INFORMAÇÕES E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOBRE O USO DO SERVIÇO**

3.1. O **USUÁRIO** fica ciente que o serviço de Monitoramento e Automação depende de energia elétrica para o seu funcionamento. Durante a falta de energia no local de configuração do serviço, a **CLARO** e seus Parceiros não serão responsáveis pelo não funcionamento do serviço no local monitorado, bem como não será responsável pelas falhas decorrentes de reinicializações, após a restauração da energia.

3.2. O **USUÁRIO** está ciente que o serviço é destinado para uso exclusivo no seu endereço de cadastro, sendo vedada a utilização em endereço diverso, bem como captação e monitoramento de quaisquer imagens fora do seu endereço, sendo exclusivamente responsável por qualquer problema advindo desta eventual utilização indevida.

3.3. O **USUÁRIO** é responsável pelo uso indevido do serviço, inclusive por parte de terceiros que tenham acesso aos equipamentos, em especial se houver violação a direitos de terceiros ou da própria CLARO e/seus parceiros, de forma que qualquer atividade indevida, ilícita, ou contrária a moral e os bons costumes poderá ensejar na rescisão contratual imediata e sujeitará o **USUÁRIO** a penas previstas na legislação civil e penal em vigor.

**3.4. O SERVIÇO OU EQUIPAMENTO FORNECIDO NÃO PREVÊ NEM IMPEDE QUALQUER SINISTRO OU OCORRÊNCIA NO LOCAL MONITORADO, UMA VEZ QUE O EQUIPAMENTO OU SERVIÇO FORNECIDO TEM COMO ÚNICA E EXCLUSIVA FUNCIONALIDADE A CAPTAÇÃO DE IMAGENS E ACESSO DESTA PELOS USUÁRIOS, A SEREM MONITORADAS PELO PRÓPRIO USUÁRIO. O SERVIÇO NÃO INCLUI MONITORAMENTO DAS IMAGENS POR FUNCIONÁRIOS DA CLARO OU DE SEUS PARCEIROS, NEM AVISO DE SINISTRO A AUTORIDADES POLICIAIS,** portanto, a **CLARO** e/ou seus Parceiros não terão qualquer responsabilidade pela ocorrência de um sinistro no local monitorado, nem serão responsáveis por qualquer tipo de indenização, perdas e danos, danos consequenciais, materiais, morais, ou qualquer outro, seja a que título for, em decorrência do uso dos equipamentos e serviços contratados.

3.5. As sinalizações devidas e previstas para cumprimento da legislação vigente, seja de aviso de monitoramento, gravação e captação de imagens e sons, deverão ser realizadas pelo **USUÁRIO** e qualquer

---

<sup>4</sup> O Planos Claro Assist e Net Assist hoje disponíveis não se aplicam a estes equipamentos. A visita técnica na data de lançamento possui um custo promocional de R\$ 90,00 (noventa reais), podendo este valor ser reajustado ou ser encerrada a promoção, momento em que serão cobrados os valores vigentes praticados pelos prestadores de serviço.

violação neste sentido será de exclusiva responsabilidade do **USUÁRIO**. Não obstante, o uso indevido das imagens captadas e ou gravadas também são de exclusiva responsabilidade do **USUÁRIO**.

#### 4. CONTRATAÇÃO E CANCELAMENTO

4.1. O **CLARO SMARTHOME** poderá ser contratado nas localidades em que os serviços estiver disponível, atualmente nas cidades do Rio de Janeiro (RJ) e São Paulo (SP) para o serviço Automação, e nas cidades de Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Campinas (SP), Curitiba (PR), Florianópolis (SC), Porto Alegre (RS), Rio de Janeiro (RJ), Salvador (BA), Santos (SP) e São Paulo (SP) para o serviço Monitoramento, podendo a CLARO expandir a prestação dos serviços para outras praças.

4.2. O **USUÁRIO** estará sujeito a análise de crédito para a contratação dos serviços e os serviços previstos no presente documento serão faturados e cobrados mensalmente juntamente com a fatura de serviços do **CLARO NET VIRTUA**.

4.3. Os serviços poderão ser solicitados através da Central de Atendimento Claro 10621, ou através de outros canais de venda (televendas 0800 726 8844, Site [claro.com.br/clarosmarthome](http://claro.com.br/clarosmarthome), Lojas Próprias) dos produtos sob a marca **CLARO**. O cancelamento, assim como quaisquer outras solicitações ou informações também está disponível através da Central de Atendimento 0800 205 1150. Para portadores de necessidades especiais de fala ou audição o atendimento poderá ser realizado pelo número 0800 721 7707.

4.4. Uma vez cancelado o serviço, o **USUÁRIO** deverá deixar a disposição os equipamentos alugados e comodados para recolhimento, o que será previamente agendado junto ao **USUÁRIO**. Não havendo pessoa disponível na localidade na data e horário marcados para a retirada dos equipamentos a **CLARO** estará automaticamente autorizada a retomar a cobrança dos serviços e do aluguel dos equipamentos até o devido recolhimento. Após 3 (três) tentativas de retirada dos equipamentos sem êxito pela Claro em dias e horários previamente agendados ou na impossibilidade de contato com o **USUÁRIO**, a **CLARO** estará autorizada a efetuar a cobrança do valor de venda dos equipamentos, conforme valores vigentes à época.

4.5. O contrato também poderá ser rescindido pela **CLARO** unilateralmente em caso de inadimplência do **USUÁRIO** ou em caso de uso indevido dos equipamentos, hipótese em que os equipamentos poderão ser imediatamente recolhidos na forma do item acima.

4.6. A **CLARO** se reserva ao direito de negar a contratação do **CLARO SMARTHOME** ou suspendê-lo ou cancelá-lo de imediato ao **USUÁRIO** que prestar informações incompletas, inverídicas e inexatas sobre seus dados pessoais necessários a conclusão do contrato ou que de alguma forma utilize estas de forma indevida, ilegal, imoral e/ou contrária a ética e aos bons costumes. Na hipótese de violação ao presente item o **USUÁRIO** responderá por todos e quaisquer danos causados a **CLARO** ou a terceiros.

4.7. A **CLARO** poderá a qualquer momento, independente de prévio aviso suspender a comercialização do **CLARO SMARTHOME**, sendo certo que o **USUÁRIO** ativo no serviço será comunicado previamente da rescisão contratual. A referida rescisão poderá ocorrer de forma imediata em caso de encerramento da parceria com o provedor dos serviços e equipamentos, sendo cobrados os valores apenas até o efetivo encerramento dos mesmos.



4.8. A **CLARO**, por liberalidade, poderá adicionar novas funcionalidades ao **CLARO SMARTHOME** e novas periodicidades de contratação, podendo haver ainda disponibilização de funcionalidades avulsas, conforme valores divulgados previamente ao **USUÁRIO**.

## 5. DO ACESSO AO APLICATIVO CLARO SMARTHOME

5.1. Ao enviar qualquer informação ou registrar-se no **CLARO SMARTHOME**, o **USUÁRIO** concorda que o aplicativo pode acessar seus dados cadastrais e pessoais, bem como dados multimídia e outros de acordo com o disposto na política de privacidade.

5.2. O **CLARO SMARTHOME** depende da compatibilidade com o Dispositivo do **USUÁRIO** para o seu perfeito funcionamento.

5.3. A **CLARO** não se responsabiliza pela demora nas atualizações que compõe o **CLARO SMARTHOME** ocorridas em razão de fatores externos, incluindo problemas no(s) Dispositivo(s) e atualizações do Sistema Operacional realizadas, entre outros.

5.4. A lista de sistemas operacionais e aplicativos suportados pelo **CLARO SMARTHOME** poderá ser alterada a qualquer momento e sem notificação prévia do **USUÁRIO** para que o **CLARO SMARTHOME** possa corresponder à realidade da evolução do mercado, descontinuando a assistência para qualquer software considerado obsoleto e adicionando os que sejam considerados de utilidade habitual em cada momento.

5.5. O **USUÁRIO** se responsabiliza pela guarda do seu código de acesso (login) e sua senha, devendo protegê-los contra divulgação indevida, respondendo pelos danos causados por sua má utilização, devendo, ainda, em caso de roubo ou perda, alterar imediatamente sua senha.

5.6. O **USUÁRIO** se compromete ainda a utilizar adequadamente o **CLARO SMARTHOME**, de modo a mantê-lo atualizado sempre que lhe for solicitada alguma atualização, sendo-lhe vedado praticar quaisquer atos que resultem na alteração das configurações e/ou características técnicas do mesmo, salvo mediante autorização prévia e por escrito pelo titular e/ou licenciador do **CLARO SMARTHOME**.

5.7. O **USUÁRIO** assume integralmente, seja a que título for, toda a responsabilidade pelas informações que fornecer e/ou conteúdo que trafegar a partir dos recursos do **CLARO SMARTHOME** objeto deste Termo de Uso.

5.8. O **USUÁRIO** se compromete a honrar todos os compromissos financeiros e/ou legais resultantes da utilização do **CLARO SMARTHOME**, nos respectivos prazos de vencimento.

5.9. Cabe ainda ao **USUÁRIO** manter a infraestrutura interna, como serviço de internet **CLARO NET VIRTUA** e Dispositivos (iOs e Android) com as configurações mínimas necessária a possibilitar a utilização do **CLARO SMARTHOME**.

5.10. O **USUÁRIO** é o único responsável por sua conduta, pelo conteúdo de seus arquivos e pastas, e por suas comunicações e compartilhamentos com outras pessoas enquanto usa o **CLARO SMARTHOME**. Todas as informações, como dados (incluindo dados de conta e dados arquivados), texto, software, música, som, fotos, imagens, vídeos, mensagens ou outros materiais ("Conteúdo") que o **USUÁRIO** enviar para a "nuvem", armazenar, transmitir ou disponibilizar ("transmitir") no **CLARO SMARTHOME** é de total e exclusiva responsabilidade do **USUÁRIO**.

5.11. O **USUÁRIO** concorda em não utilizar o **CLARO SMARTHOME** para:

- a. transmitir qualquer conteúdo que seja ilegal, prejudicial, ameaçador, abusivo, tortuoso, difamatório, vulgar, obsceno, invasivo da privacidade ou de direitos de propriedade, odioso, ou racial, étnico ou censurável;
- b. prejudicar menores de idade de qualquer forma;
- c. transmitir qualquer conteúdo (tais como informação privilegiada, propriedade intelectual ou informação confidencial) que o **USUÁRIO** não tem o direito de transmitir sob qualquer lei ou sob relações contratuais ou fiduciárias;
- d. transmitir qualquer publicidade não solicitada ou não autorizada, materiais promocionais, "junk mail", "spam", "correntes" e "esquemas de pirâmide";
- e. transmitir qualquer material que contenha vírus de software ou qualquer outro código malicioso de computador, smartphone e/ou tablet, arquivos ou programas projetados para interromper, danificar ou limitar a funcionalidade de qualquer software, hardware ou equipamento de telecomunicações;
- f. interferir ou interromper os servidores ou redes conectadas ao **CLARO SMARTHOME** ou desobedecer quaisquer exigências, procedimentos, políticas ou regulamentos de redes conectadas.

## 6. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

6.1. Esta Política descreve como são tratadas as informações pessoais fornecidas pelo **USUÁRIO** ao acessar e utilizar o Site, Aplicativos, Serviços e Conteúdos da **CLARO** e demais empresas do mesmo grupo econômico (**CLARO BRASIL**).

6.2. A **CLARO** poderá coletar informações do perfil de consumo de seus **USUÁRIOS**, tais como localização, recursos e equipamentos utilizados, navegação, ofertas contratadas ou pesquisadas, informações fornecidas durante a utilização, frequência e duração das suas atividades, bem como outras informações do comportamento do **USUÁRIO** na utilização dos serviços da **CLARO**.

6.3. O processamento e utilização das informações coletadas ocorrerá para uso interno da **CLARO BRASIL** com a finalidade de aprimorar a experiência de utilização dos **USUÁRIOS**, promover a melhoria do desempenho da rede, expandir área de cobertura, personalizar ofertas de produtos e serviços, enviar alertas ou notificações, dentre outros benefícios ou vantagens comerciais que possam ser obtidas. Poderemos utilizar os Dados Pessoais para identificar e disponibilizar conteúdo relevante para os **USUÁRIOS** e enviar, por exemplo, informações sobre conta, consumo, pacote, promoções e etc.



6.4. O compartilhamento de informações com terceiros ocorre somente de forma anônima e agregada, preservando assim a identidade e privacidade dos **USUÁRIOS**.

6.5. A **CLARO** não compartilha informações individualizadas ou pseudoanonimizadas (que permita, por meio de processamentos, a identificação do **USUÁRIO**), exceto para fins exclusivos de atendimento, suporte e outros necessários ao desempenho da atividade da **CLARO**, sempre amparados por medidas de segurança e confidencialidade adequadas.

6.6. A **CLARO BRASIL** tem obrigação de suspender o sigilo e tornar disponíveis os dados às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações. Informações individualizadas só serão compartilhadas por força da lei, determinação judicial ou quando previamente autorizadas pelo **USUÁRIO**.

6.7. A Política de Privacidade vigente e a autorização para uso ou compartilhamento das informações individualizadas poderão ser acessadas e revistas, a qualquer tempo, por meio do aplicativo ou site de autoatendimento “Minha **CLARO**” mediante a uso de senha pessoal e intransferível.

6.8. O **USUÁRIO** poderá solicitar a exclusão de seus dados pessoais, quando ultrapassados os prazos de guarda nos termos da legislação vigente e a **CLARO** adotará, mediante tempo e esforços possíveis e razoáveis, as medidas cabíveis para atender à solicitação.

6.9. Por força do contrato firmado e de acordo com a contratação do **USUÁRIO**, a **CLARO** armazenará os dados cadastrais e registros de utilização do Site, dos serviços, Aplicativos e Conteúdos, nos termos exigidos pela legislação vigente, observando inclusive as limitações aplicáveis a cada modalidade de serviço ou acesso.

6.10. No provimento de conexão à internet a **CLARO** armazenará os registros de conexão pelo prazo de 01 (um) ano e no provimento de aplicação de internet, nos aplicativos próprios da **CLARO BRASIL** os respectivos registros de acesso a aplicações serão armazenados por 06 (seis) meses, nos termos e limites da legislação vigente. Dados cadastrais e de faturamento serão armazenados pela **CLARO** por pelo menos 05 (cinco) anos.

6.11. A maior parte das informações são processadas nos Datacenters da **CLARO BRASIL**, respeitando as legislações vigentes. Casos específicos poderão ser processadas externamente e/ou armazenados em país estrangeiro que ofereça o mesmo nível de proteção e segurança da **CLARO BRASIL**.

6.12. A **CLARO** utiliza soluções e medidas técnicas de segurança apropriadas a garantir a inviolabilidade dos dados, como encriptação ou medidas de proteção equivalentes, compatíveis com os padrões internacionais e ao uso de boas práticas, bem como utiliza medidas de segurança apropriadas aos riscos, como contra destruição acidental ou ilegal ou perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizado, sendo que apenas pessoas autorizadas tem acesso às informações armazenadas. A permissão e privilégios de acesso exclusivo é definida pela **CLARO** de acordo com as responsabilidades envolvidas.

6.13. As informações são agrupadas em clusters e segmentos, sem permitir a associação única e individual do **USUÁRIO**.



6.14. Sempre que utilizado os sites da **CLARO** e empresas do mesmo grupo econômico, informações básicas sobre a visita realizada podem ser coletadas por meio do uso de cookies, tags de pixels, caches de dados e outras tecnologias, e armazenadas temporariamente;

6.15. O uso de cookies ajuda a fornecer um serviço mais personalizado e ágil, baseado em informações sobre as escolhas do **USUÁRIO** e que permitem analisar tendências e adaptar o Site, Aplicativos, Serviços e Conteúdos para os **USUÁRIOS**. Essas informações são anônimas e não são usadas para qualquer outra finalidade. Os endereços de IP não são vinculados a sua informação pessoal, impedindo atribuição de perfil individualizado, salvo no que se refere ao fornecimento de dados em caso de quebra de sigilo e atendimento das ordens judiciais ou cumprimento legal.

6.16. O uso cookies pode ser desabilitado nas configurações do navegador pelo **USUÁRIO**.

6.17. Os serviços e conteúdos da **CLARO BRASIL** podem ser acessados e/ou fornecidos por meio de diferentes aplicativos, sistemas operacionais ou plataformas, inclusive de terceiros. Apesar de todas as medidas adotadas para a proteção dos dados, a **CLARO** não é responsável pelas práticas de tratamento de informações de Sites e Aplicativos de terceiros, bem como pelo armazenamento das informações eventualmente coletadas, ainda que realizados a partir da página da **CLARO** na forma de publicidade, sistemas operacionais ou plataformas, tendo, cada um, políticas de privacidade, avisos e termos de uso separados e independentes. A **CLARO** recomenda que o **USUÁRIO** os leia atentamente e somente utilize plataformas e serviços com políticas claras de privacidade, que se comprometam com a confidencialidade das informações.

6.18. Em caso de cadastramento de senha e/ou nome de **USUÁRIO** para acesso ao perfil em Sites, serviços ou Aplicativos da **CLARO** o **USUÁRIO** é o responsável pela proteção da confidencialidade de sua senha/nome de **USUÁRIO**, inclusive para prevenir seu uso não autorizado. Qualquer reprodução, distribuição, divulgação, publicação ou transmissão por quaisquer meios a terceiros, que permita o acesso a informações nos sites, aplicativos ou mesmo acesso a serviços não contratados, através do uso de nomes de **USUÁRIOS** ou senhas, de qualquer maneira ou forma, é estritamente proibido e totalmente desaconselhável, por permitir contratações adicionais, sob a responsabilidade do **USUÁRIO**.

6.19. Os contratos da **CLARO BRASIL** com seus **USUÁRIOS** também possuem cláusulas sobre a coleta, uso e compartilhamento de informações. É importante que os **USUÁRIOS** conheçam as regras aplicáveis para cada serviço.

6.20. Essa política se aplica a todos os serviços, conteúdos e produtos oferecidos pela **CLARO BRASIL** e por qualquer das marcas que opera no mercado, incluindo, mas não se limitando, a **CLARO**, **CLARO TV** e **EMBRATEL**.

6.21. O Código de Ética que norteia a atuação dos funcionários da **CLARO BRASIL** zela pela proteção da confidencialidade, integridade, disponibilidade e privacidade das informações que pertençam à **CLARO**, ou aos **USUÁRIOS**, fornecedores, parceiros e outros.

6.22. A presente Política de Privacidade entrou em vigor em 02/08/2018 e a **CLARO** se reserva o direito de modificá-la a qualquer tempo, mantendo-a atualizada e disponível nos sites e demais canais de comunicação com os **USUÁRIOS**.

## 7. DIREITOS AUTORAIS E DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

7.1. O Aplicativo e todo o conteúdo disponibilizado através da contratação do **CLARO SMARTHOME**, são protegidos pelas leis de propriedade intelectual aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação, Código Civil e Lei de Direitos Autorais. Estes direitos pertencem a **CLARO** ou foram concedidos a ela por seus titulares, de tal forma que a **CLARO/CLARO** pode utilizar este material como parte deste Site.

7.2. Ao acessar o Aplicativo/Site e/ou contratar o **CLARO SMARTHOME** você declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas da mesma, bem como de todos os direitos autorais referentes a terceiros que por ventura estejam, ou estiveram, de alguma forma disponíveis no Site. Ao **USUÁRIO** não é conferido qualquer direito de uso dos nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, lítero-musicais, dentre outras, que nele estejam, ou estiveram, disponíveis.

7.3. O **USUÁRIO** se compromete a não utilizar tais materiais ou informações exclusivas sob nenhuma forma, salvo para a utilização do **CLARO SMARTHOME** em conformidade com as condições do presente Termos e Condições de Uso.

7.4. É proibida a reprodução de qualquer parte do **CLARO SMARTHOME** sob qualquer forma ou meio, salvo conforme expressamente permitido sob o presente instrumento, incluindo, mas, não se limitando à apropriação ou sobrecarga da capacidade de rede do **CLARO SMARTHOME**.

7.5. O **USUÁRIO** concorda em não modificar, alugar, arrendar, emprestar, vender, distribuir ou criar obras derivadas ou baseadas no conteúdo fornecido pela **CLARO**, sob qualquer forma, bem como em não explorar o **CLARO SMARTHOME** sob qualquer forma não autorizada.

7.6. É vedado o uso do **CLARO SMARTHOME** para finalidades comerciais, publicitárias ou qualquer outra que contrarie a realidade para o qual foi concebido conforme definido neste Termo.

7.7. A utilização comercial do **CLARO SMARTHOME** ou em desacordo com o previsto no presente Termo, salvo para fins de utilização na forma permitida pelo Termo presente, é expressamente proibida e viola os direitos de propriedade intelectual de terceiros, podendo o **USUÁRIO** sujeitar-se a indenizações pecuniárias por violação de direito autoral, além das demais penas cabíveis.

7.8. O **USUÁRIO** assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, obras, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial deste Portal.

**7.9. O USUÁRIO é o único responsável pela forma de utilização do conteúdo, uma vez que se trata de conteúdo disponibilizado por terceiros/parceiros. A CLARO, em hipótese alguma, garante a finalidade oriunda do conteúdo disponibilizado e sua utilização por parte do USUÁRIO.**

7.10. O **CLARO SMARTHOME** é de propriedade da **CLARO** ou de seus licenciadores e está protegido contra a utilização não autorizada, conforme preceitua a Lei nº. 9.609, de 19/02/1998, regulamentada pelo Decreto nº 2.556, de 20/04/1998, combinada com a Lei nº 9.610, de 19/02/1998, conhecidas como leis de copyright, ficando os infratores sujeitos às sanções cíveis e penais previstas nos respectivos documentos legais.

7.11. Ao **USUÁRIO** é proibido:

- a. Copiar eventual documentação impressa que acompanhe o **CLARO SMARTHOME**;
- b. Sublicenciar, alugar ou fazer leasing de qualquer parte do **CLARO SMARTHOME**; fazer engenharia reversa, descompilar, desmontar, modificar, traduzir, fazer qualquer tentativa de descobrir o código fonte do **CLARO SMARTHOME** ou criar trabalhos derivados do **CLARO SMARTHOME**;
- c. Usar o **CLARO SMARTHOME** como parte de um acordo de gerenciamento de instalações, partilha de tempo, provedor de conteúdos ou bureau de conteúdos;
- d. Usar uma versão anterior do **CLARO SMARTHOME** ou copiá-lo depois de receber e instalar um conjunto de discos de reposição ou uma versão de upgrade.
- e. Usar uma versão posterior do **CLARO SMARTHOME** diferente da versão concedida por este Termo de Uso, a menos que tenha adquirido a garantia de upgrade ou tenha adquirido separadamente o direito de usar a versão posterior;
- f. Usar o **CLARO SMARTHOME** de maneira não autorizada no presente Termo de Uso;
- g. O **USUÁRIO** nunca deve usar ou direcionar o **CLARO SMARTHOME** para interação com IPs ou Dispositivos os quais não estejam expressamente autorizados a fazê-lo.
- h. O **USUÁRIO** não deve usar o **CLARO SMARTHOME** de forma a criar cargas excessivas de tráfego em IPs ou Dispositivos aos quais tenha direcionado o **CLARO SMARTHOME**.
- i. O **USUÁRIO** não deve usar o IP ou dispositivos do **CLARO SMARTHOME** para, direta ou indiretamente, iniciar, propagar, participar, direcionar quaisquer tentativas de ataques, hack ou crack, ou saturação de largura de banda IP disponível, mensagens de redes maliciosas ou potencialmente destrutivas para quaisquer Dispositivos.
- j. O **USUÁRIO** não deve dirigir quaisquer ataques de qualquer tipo usando qualquer protocolo em qualquer dispositivo.
- k. O **USUÁRIO** não deve dirigir bots, spiders, crawlers, ou qualquer outro processo automatizado em sistemas de computação.
- l. O **USUÁRIO** não deve utilizar o **CLARO SMARTHOME** para realizar qualquer atividade ilegal, incluindo, mas não se limitando, a crimes de informática, transmissão ou armazenamento de conteúdos ilegais, violando propriedade intelectual ou violando direitos autorais.
- m. O **USUÁRIO** não deve acessar informações sobre o **CLARO SMARTHOME** para os quais não esteja autorizado ou que não seja disponibilizado de forma deliberada, publicamente e de acordo com esta política de privacidade.

7.12. O **USUÁRIO** poderá obter as atualizações de conteúdo para qualquer funcionalidade que conste do **CLARO SMARTHOME** contratado, exceto para aquelas que vierem a ser disponibilizadas mediante contratação paga separadamente.

## 8. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

8.1. Ao prosseguir na contratação do **CLARO SMARTHOME** o **USUÁRIO** expressamente concorda e está ciente de que a **CLARO** não terá qualquer responsabilidade, seja contratual ou extra-contratual, por quaisquer danos patrimoniais ou morais, incluindo, sem limitação, danos por lucros cessantes, perda de fundo de comércio ou de informações ou outras perdas intangíveis resultantes do: (I) uso ou incapacidade de usar o **CLARO SMARTHOME**; (II) custo de aquisição de bens ou conteúdos junto a terceiros, informações e dados acessados por terceiros através do **CLARO SMARTHOME**, ou mensagens ou transações estabelecidas através deste Site com terceiros ou mediante violação da senha pessoal do cliente; (III) acesso não autorizado às transmissões ou informações do **USUÁRIO**, bem como da alteração destes em razão da violação da senha do **USUÁRIO**; (IV) orientações ou condutas de terceiros sobre o **CLARO SMARTHOME**; (V) por motivos de força maior ou caso fortuito e atos praticados pelo próprio **USUÁRIO**.

8.2. A **CLARO** não irá se responsabilizar em qualquer hipótese por devolução de valores eventualmente cobrados que resultem: (i) de incompatibilidade entre elementos de hardware e software empregados pelo **USUÁRIO** para o acesso aos conteúdos ou erros na referida contratação; (ii) do equipamento do **USUÁRIO** não atender aos requisitos mínimos computacionais para o uso do **CLARO SMARTHOME** de forma adequada; (iii) de erro atribuível somente ao **USUÁRIO** quanto as suas expectativas do **CLARO SMARTHOME**; (iv) da não observação, por parte do **USUÁRIO**, dos procedimentos estabelecidos no presente termo e nas demais instruções fornecidas neste portal e indicadas pelos terceiros com quem contratar; (v) de atos de má-fé; (vi) pela desistência do **CLARO SMARTHOME** quando este já se houver concluído; (vii) pela recusa injustificada do **USUÁRIO** em proceder corretamente as etapas de acesso ao conteúdo.

8.3. A **CLARO/CLARO** não se responsabiliza pelas ofertas publicitárias e pelo conteúdo disponível nos banners, pop-ups, janelas e outras formas de publicidade, pela comercialização de produtos e conteúdos disponibilizadas nos sites acessados em razão da contratação do **CLARO SMARTHOME**, caso tais ofertas sejam feitas por terceiros que não a **CLARO**, suas controladoras, subsidiárias ou coligadas.

8.4. A **CLARO** tomará todas as providências, dentro do possível, para prevenir a introdução de vírus ou outros materiais destrutivos nos sites **CLARO**. A **CLARO** não garante o acesso ininterrupto ou livre de erros aos sites **CLARO** decorrentes de interrupção por vírus, ataques de hackers, erros de script, corrupção de arquivos, pirataria, quebra de segurança, programas incompatíveis com os sites **CLARO** ou outros quaisquer que impeçam a visualização correta do conteúdo disponibilizado nos sites **CLARO**, não assumindo qualquer responsabilidade por danos diretos ou indiretos causados em virtude do acesso aos sites **CLARO** ou por impossibilidade de acessá-los.

8.5. A responsabilidade total da **CLARO**, suas controladoras, controladas ou coligadas no tocante a todas as ações e reclamações relacionadas a este Termo de Uso ou a qualquer conteúdo/funcionalidade fornecido sob este instrumento, independentemente do fundamento de referidas ações e reclamações, não excederá o valor do preço de disponibilização de conteúdo/funcionalidade contratado.

8.6. A **CLARO**, os Parceiros **CLARO**, suas controladoras, controladas ou coligadas não serão responsáveis solidariamente por reclamações ou procedimentos judiciais impetrados por qualquer **USUÁRIO** contra os **USUÁRIOS** que desrespeitarem as normas deste Termo de Uso ou as normas da Política de Privacidade da **CLARO**.

8.7. Não obstante qualquer disposição em contrário contida neste Termo de Uso, em hipótese alguma a **CLARO**, suas controladoras, controladas e/ou coligadas serão responsáveis, independentemente do motivo ou razão, por qualquer espécie de perdas e danos especiais, consequências ou indiretos, incluindo, mas não se limitando a, lucros cessantes, danos morais, perda de economias previstas, perda de contratos, perda de negócios, perda de fundo de comércio ou ações de terceiros, ainda que referidas perdas e danos fossem razoavelmente previsíveis ou a **CLARO** tenha sido avisada da possibilidade de ocorrência de referidas perdas e danos.

8.8. A **CLARO** não se responsabiliza por danos aos **USUÁRIOS** que acessarem aplicativos ou sites com endereços similares aos da **CLARO**, mas que não sejam administrados pela **CLARO** e não estejam sob as regras deste Termo de Uso.

8.9. Ainda que o **USUÁRIO** esteja apto a usufruir do **CLARO SMARTHOME**, é de sua inteira responsabilidade agir em conformidade com as regras, na forma pela qual expressamente se apresentam, sem garantias ou condições outras que eventualmente se entendam estar implícitas ou subentendidas às condições do presente Termo.

8.10. A **CLARO** não oferece qualquer garantia em relação à qualidade, precisão, fidelidade e/ou confiabilidade, informação, opinião, declaração, garantia e/ou propaganda de qualquer produto, conteúdo disponibilizado on-line, oferecido ou propiciado através do Site de acesso ao **CLARO SMARTHOME** (banners, pop-ups, etc).

8.11. A **CLARO** não se responsabiliza por problemas nem tampouco responde pela entrega dos produtos solicitados a Parceiros, caso o **USUÁRIO** tenha problemas em receber quaisquer produtos a que tenha direito, ainda que tenha cumprido todas as exigências necessárias para tanto, devido a falhas causadas direta ou indiretamente por Parceiros, sem que haja culpa da **CLARO**.

8.12. A **CLARO** não se responsabiliza por eventuais práticas ilegais, por parte do **USUÁRIO**, na utilização do **CLARO SMARTHOME**, tais como uso de software e/ou equipamentos “piratas” ou adquiridos clandestinamente, eventuais práticas de crime via internet e demais atividades praticadas através do **CLARO SMARTHOME**.

8.13. A **CLARO** não será responsável pelo conteúdo de informações eventualmente transmitidas pelo **USUÁRIO** por meio das funcionalidades disponibilizadas, bem como por eventual interceptação ilegal de transmissões ou falhas de programação efetuadas pelo **USUÁRIO**, e ainda por defeitos ou falhas existentes nos Dispositivos do **USUÁRIO**.

8.14. A **CLARO** não se responsabiliza por eventuais falhas ou interrupções do **CLARO SMARTHOME**, decorrentes de caso fortuito ou de força maior, bem como por limitações impostas por parte do Poder Público ou por alguma legislação específica, ou ainda por má utilização dos conteúdos pelo **USUÁRIO** ou por qualquer outro fato alheio ao seu controle.

8.15. A **CLARO** não se responsabiliza por eventual impossibilidade do **USUÁRIO** de acessar o **CLARO SMARTHOME** contratado, se para tanto o **USUÁRIO** não utilizar o Sistema Operacional indicado e compatível, ou ainda não cumprir as demais condições mínimas exigidas no presente Termo de Uso e nos demais documentos e/ou informações, fornecidos ao **USUÁRIO**, bem como se o **USUÁRIO** utilizar softwares e/ou equipamentos “piratas” ou adquiridos clandestinamente para a instalação/utilização do **CLARO SMARTHOME** contratado.

8.16. O **USUÁRIO** concorda expressamente que a **CLARO** não terá nenhuma responsabilidade ou obrigação, quer resultante de contrato, ato ilícito, garantia, ou de outra forma, por qualquer perda de receita, lucro, dados, uso de dinheiro, uso do tempo, ou por qualquer dano incidental, especial ou indireto, previsto, previsível ou não, decorrente do uso do **CLARO SMARTHOME**, na medida permitida por lei. Esta limitação aplica-se a todas as reivindicações ou ações, incluindo, mas não se limitando, às decorrentes da disponibilidade do **CLARO SMARTHOME**, ao seu acesso e uso por terceiros, conteúdo ou software, ou a qualquer outro assunto relacionado ao **CLARO SMARTHOME**.

## 9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. A **CLARO** não se responsabiliza pelo mau uso e eventuais prejuízos decorrentes deste, podendo inclusive bloquear o uso do **CLARO SMARTHOME** junto ao **USUÁRIO**.

9.2. A adesão ao **CLARO SMARTHOME** implica na aceitação total das condições e normas descritas neste Termo, das políticas e procedimentos da **CLARO**, assim como das disposições constantes no Contrato de Prestação de Serviço da **CLARO** e demais documentos aplicáveis.

9.3. O presente documento poderá ter suas condições e/ou mecânica alterada, a qualquer tempo, sem prévio aviso e a exclusivo critério da **CLARO**, e estas alterações alcançarão adesões passadas desde que estejam nesta Oferta.

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

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

9.6. Todos os conteúdos disponibilizados são protegidos pelas leis de propriedade intelectual aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação, Código Civil e Lei de Direitos Autorais, sendo certo que ao contratar



o **CLARO SMARTHOME** o **USUÁRIO** concorda em respeitar todos os direitos em questão, incluindo direitos da **CLARO** e de terceiros.

9.7. As Partes deverão observar leis, regulamentações e políticas que estejam em vigor no território brasileiro e se comprometem a cumpri-las, incluindo, não usar os serviços em negócios ilícitos ou na prática de qualquer ato contrário a legislação brasileira.