



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO ("SeAC") NA MODALIDADE DE TV POR ASSINATURA VIA SATÉLITE

Pelo presente instrumento, a **EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S/A**, com sede na Avenida Presidente Vargas, 1012, 10º andar, parte, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20071-910, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 09.132.659/0001-76, doravante denominada **CLARO TV** e a pessoa física qualificada no Termo de Adesão doravante denominado **ASSINANTE**, referidas em conjunto como Partes, têm entre si justo e acordado celebrar o presente Contrato de Prestação do Serviço de Acesso Condicionado ("SeAC"), na modalidade de TV por Assinatura Via Satélite ("**CONTRATO**"), mediante as seguintes cláusulas e condições:

### 1. CLÁUSULA SEGUNDA – DEFINIÇÕES

1.1 São adotadas as seguintes definições no presente **CONTRATO**:

- a. **ADESÃO**: É a manifestação verbal ou escrita do **ASSINANTE** para contratação do **SERVIÇO** e adesão aos termos deste **CONTRATO**;
- b. **ATIVAÇÃO**: Evento a partir do qual o **ASSINANTE** passa a ter acesso ao **SERVIÇO**, sendo a instalação adequada dos **EQUIPAMENTOS** o pré-requisito para a **ATIVAÇÃO**;
- c. **CESSIONÁRIO**: é a pessoa que sucede o **ASSINANTE** nos direitos e obrigações previstas neste **CONTRATO**;
- d. **ASSINANTE**: é a pessoa física que manifesta intenção de contratar os **SERVIÇOS** e manter vínculo contratual com a **CLARO TV**;
- e. **CLARO TV**: é a pessoa jurídica de direito privado que presta o **SERVIÇO** para **ASSINANTES** localizados na área geográfica de prestação de serviços constante de seu Termo de Autorização;
- f. **EQUIPAMENTOS**: Conjunto de equipamentos compostos por um **RECEPTOR**, um cabo de áudio / vídeo ou cabo HDMI, antena parabólica para captação exclusiva dos sinais da **CLARO TV**, antena de UHF (quando for o caso), amplificador LNBF, conjunto de miscelâneas para fixação e cerca de 20 metros de cabo coaxial, conectores e quaisquer outros componentes disponibilizados, instalados, mantidos e configurados pela **CLARO TV**, essenciais à prestação do **SERVIÇO**;
- g. **MENSALIDADE**: é o preço mensal pago pelo **ASSINANTE** à **CLARO TV** pela utilização do **SERVIÇO** objeto deste **CONTRATO**, que poderá variar de acordo com o **PLANO DE SERVIÇO** de sua opção e demais contratações adicionais;
- h. **ORDEM DE SERVIÇO ("OS")**: é o formulário que detalha os serviços técnicos de campo. A "**OS**" do tipo instalação constituirá parte integrante deste instrumento para todos os fins e efeitos de direito;
- i. **PACOTES DE PROGRAMAÇÃO**: é o conjunto de canais compostos pelos canais de programação de distribuição obrigatória, canais de programação das geradoras locais, canais de cortesia de livre escolha da **CLARO TV**, bem como canais opcionais avulsos, que poderão ser substituídos em decorrência de fatores técnicos ou comerciais, a qualquer tempo, conforme condições estabelecidas neste instrumento;
- j. **PLANOS DE SERVIÇOS**: Planos ofertados ao **ASSINANTE**, que combinam um **PACOTE DE PROGRAMAÇÃO** e facilidades relacionadas ao **SERVIÇO**. O **PLANO DE SERVIÇO** será escolhido pelo **ASSINANTE** no ato da **ADESÃO**, podendo sua escolha ser alterada a qualquer tempo, observadas as opções oferecidas pela **CLARO TV** à época da nova solicitação e os demais termos deste **CONTRATO**. As facilidades relacionadas ao **SERVIÇO** podem ser: a) Modalidade de pagamento (Boleto ou Débito Automático em Conta Corrente), b) Período de Fidelidade e c) Assistência Técnica;
- k. **PONTO ADICIONAL**: Opção de acesso adicional ao **SERVIÇO**, obrigatoriamente no mesmo endereço, que possibilita a utilização autônoma e independente do **SERVIÇO** objeto do presente **CONTRATO**, em outros televisores que não o principal, mediante utilização de **RECEPTOR**, fornecido pela **CLARO TV**, nos termos deste **CONTRATO**;



- l. **PONTO PRINCIPAL:** é o primeiro ponto de recepção dos sinais de TV por assinatura, conectado ao televisor do **ASSINANTE**, contratado no ato da **ADESÃO** ao **SERVIÇO**, mediante utilização de **EQUIPAMENTOS**, fornecidos pela **CLARO TV**;
- m. **PROGRAMADORA:** é a pessoa jurídica responsável pela produção e/ou fornecimento de canais e/ou programas transmitidos pela **CLARO TV**. A programação dos canais pertence à respectiva **PROGRAMADORA**, titular dos direitos de reprodução. A **CLARO TV** não tem qualquer responsabilidade sobre o conteúdo da programação veiculada nos canais;
- n. **PROPOSTA DE ADESÃO:** é o formulário preenchido pela **CLARO TV**, ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo **ASSINANTE**, bem como sua manifestação pela contratação do **SERVIÇO** oferecido pela **CLARO TV**. **A PROPOSTA DE ADESÃO CONSTITUIRÁ PARTE INTEGRANTE DESTES INSTRUMENTO, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS DE DIREITO;**
- o. **RECEPTOR:** É o dispositivo eletrônico de acesso condicionado, composto pelo decodificador digital, cartão de acesso condicionado e controle remoto, fornecido pela **CLARO TV**. O **RECEPTOR** poderá adicionalmente oferecer serviços de gravação e/ou de distribuição de sinais de alta-definição, entre outros. A destinação de cada tipo de **RECEPTOR** ao **ASSINANTE** é atribuição exclusiva da **CLARO TV**, que o fará em função da escolha do plano contratado;
- p. **SERVIÇO:** é o serviço de telecomunicações que consiste na distribuição de sinais de áudio e televisão via satélite (DTH) a **ASSINANTES**;
- q. **TAXA DE ATIVAÇÃO:** é a quantia a ser paga pelo **ASSINANTE** pela ativação do **SERVIÇO** no momento da contratação;
- r. **TAXA DE INSTALAÇÃO:** é a quantia paga pelo **ASSINANTE** em razão da realização do serviço técnico de instalação dos **EQUIPAMENTOS** contratados;
- s. **TECNOLOGIA DIGITAL:** é o formato de recepção dos sinais de áudio, vídeo e dados, distribuídos pela **CLARO TV** até o endereço do **ASSINANTE**, sintonizados através de um terminal decodificador digital, possibilitando a recepção dos canais da programação e aplicações de TV interativa, como guia eletrônico de programação, compra de conteúdo pelo controle remoto e compra de jogos (games) na TV, quando oferecidos.

## **2. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

2.1. O objeto do presente **CONTRATO** é a prestação, pela **CLARO TV** ao **ASSINANTE**, do Serviço de Acesso Condicionado, na modalidade TV por Assinatura via Satélite ("**SERVIÇO**"), especificamente no endereço indicado pelo **ASSINANTE** no momento da contratação.

## **3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO AO CONTRATO**

3.1. O **ASSINANTE** poderá contratar o **SERVIÇO** diretamente nos pontos de venda credenciados pela **CLARO TV**, por telefone ou via internet, conforme disponível à época da aquisição.

3.2. O aceite verbal ou escrito do **ASSINANTE** com relação ao presente **CONTRATO** expressa a sua **ADESÃO** aos seus termos e condições.

3.3. O uso do **SERVIÇO** pelo **ASSINANTE** por mais de 07 (sete) dias a partir da data de ativação caracteriza o início da prestação adequada do **SERVIÇO**, bem como confirma sua **ADESÃO** aos termos e condições do presente **CONTRATO**, do qual declara ter recebido uma cópia e com o qual concorda integralmente.

3.3.1. Cópia do presente **CONTRATO** também estará disponível para consultas no endereço eletrônico <https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/contratos-e-regulamentos-residenciais>.

## **4. CLÁUSULA QUARTA – DESCRIÇÃO E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**

4.1. O **SERVIÇO** tem por finalidade prover ao **ASSINANTE**, dentro da área de atuação da **CLARO TV**, 01 (um) **PONTO PRINCIPAL** de acesso ao **SERVIÇO** e, opcionalmente, **PONTOS ADICIONAIS**, quando disponíveis e contratados pelo **ASSINANTE**, no endereço de instalação por este indicado.

4.2. O **ASSINANTE** deverá optar por um dos **PLANOS DE SERVIÇOS** disponíveis, nos termos deste

**CONTRATO** e de acordo com a política comercial vigente.

4.3. A **CLARO TV** disponibilizará ao **ASSINANTE**, em regime de comodato, os **EQUIPAMENTOS** necessários à prestação do **SERVIÇO**, conforme política comercial vigente à época da contratação e observadas as regras, condições e especificações estabelecidas neste **CONTRATO** e nos documentos que o integram.

4.4. Para fruição do **SERVIÇO** no padrão de qualidade adequado, além dos **EQUIPAMENTOS** mencionados acima, o **ASSINANTE** deverá possuir um televisor ou outro dispositivo que execute as funções de um televisor operante compatível com o **SERVIÇO**, reconhecendo expressamente que a **CLARO TV** em nenhuma hipótese é responsável por perdas de qualidade em decorrência do uso de equipamentos incompatíveis ou inadequados para recepção do **SERVIÇO**.

4.4.1. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que algumas funções do(s) aparelho(s) telereceptor(es) conectado(s) ao sistema de TV por Assinatura, tais como PIP (picture in picture), poderão permanecer suspensas enquanto durar a prestação do **SERVIÇO**, razão pela qual reconhece o **ASSINANTE** que a **CLARO TV** está isenta de qualquer responsabilidade por este fato.

4.5. A **CLARO TV** prestará o **SERVIÇO** dentro dos parâmetros de qualidade estabelecidos pelo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, estabelecido pela Anatel.

4.5.1. O **SERVIÇO** está sujeito a períodos de eventual indisponibilidade, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas e/ou outros fatores fora do controle da **CLARO TV**.

4.6. O **ASSINANTE** obriga-se a utilizar adequadamente o **SERVIÇO** na modalidade e no plano de sua escolha, observadas as regras e limites previstos neste **CONTRATO**, assim como na regulamentação e legislação aplicáveis.

4.6.1. O **SERVIÇO** objeto deste **CONTRATO** destina-se ao uso exclusivo do **ASSINANTE**, em conformidade com o plano de sua escolha, sendo-lhe terminantemente proibido comercializar, distribuir, ceder, locar, sublocar ou compartilhar o sinal do **SERVIÇO** e/ou os **EQUIPAMENTOS** de propriedade ou sob a responsabilidade da **CLARO TV** providos ou entregues por força deste **CONTRATO**, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

4.6.2. A **CLARO TV** prestará assistência técnica nos **EQUIPAMENTOS** fornecidos nos termos da cláusula 11.1, para prestação do **SERVIÇO**, instalados no endereço do **ASSINANTE**, de forma onerosa ou não, desde que o **ASSINANTE** esteja em dia com suas obrigações contratuais.

4.6.3. A assistência técnica referida não abrange demais equipamentos utilizados pelo **ASSINANTE**, tais como, televisores e outros, bem como equipamentos e serviços contratados de terceiros.

4.6.4. Sempre que necessário o deslocamento técnico e/ou execução técnica para: (i) atender solicitação do **ASSINANTE** que não decorra de problema causado pela **CLARO TV** e (ii) solucionar problema causado pelo **ASSINANTE**, seja por sua culpa exclusiva ou pelo mau uso do serviço e/ou dos **EQUIPAMENTOS**, em ambos os casos, constatada visita improdutiva, entendida como a constatação de inexistência de problema no serviço, nos **EQUIPAMENTOS** e/ou na infraestrutura da **CLARO TV**, bem como na hipótese de ausência de pessoa responsável que autorize a entrada da equipe técnica, a **CLARO TV** cobrará TAXA DE VISITA TÉCNICA em conformidade com a tabela de valores e condições vigente à época de sua realização.

4.6.5. A **CLARO TV** poderá cobrar do **ASSINANTE** ainda reposição de **EQUIPAMENTOS** danificados por mau uso, conforme item 10.1.5. abaixo.

4.6.6. Alguns **PLANOS DE SERVIÇOS** incluem **PACOTES DE FACILIDADES** onde uma quantidade especificada de visitas técnicas são não onerosas, independentemente das visitas serem infrutíferas ou não.

4.6.7. Ao contratar o serviço, o **ASSINANTE** está ciente que o conteúdo distribuído pela prestadora, os softwares utilizados na prestação do serviço, assim como as marcas, tecnologias e nomes são de

propriedade de terceiros, detentores de seus respectivos direitos, que estão protegidos contra a utilização não autorizada, de acordo com a legislação em vigor. Qualquer violação a estes direitos será objeto de apuração e, confirmada responsabilidade do **ASSINANTE**, implicará a adoção das medidas legais cabíveis e a imediata rescisão do presente contrato.

## **5. CLÁUSULA QUINTA – PLANOS DE SERVIÇO**

5.1. No ato da **ADESÃO** ao presente **CONTRATO**, o **ASSINANTE** formalizará a sua opção de **PLANO DE SERVIÇO** dentre aqueles oferecidos pela **CLARO TV**, conforme política comercial vigente à época da contratação do **SERVIÇO**.

5.1.1. A **CLARO TV** reserva-se o direito de criar, alterar e extinguir **PLANOS DE SERVIÇO**, a qualquer tempo, observadas as disposições regulamentares aplicáveis.

5.2. O **ASSINANTE** pode alterar sua opção de **PLANO DE SERVIÇO** a qualquer tempo, observadas as opções disponíveis pela **CLARO TV** à época da nova solicitação e os demais termos deste **CONTRATO**.

5.3. O **ASSINANTE** poderá ser contemplado com descontos no pagamento inicial, bem como no preço a ser pago mensalmente pelo **SERVIÇO** caso opte pela modalidade de pagamento Débito Automático em Conta Corrente ou Cartão de Crédito e por permanecer fiel a este **CONTRATO** pelo prazo estipulado nas condições à época da contratação (Contrato de Permanência).

5.3.1. Caso o **ASSINANTE** altere a forma de pagamento de Débito Automático em Conta Corrente ou Cartão de Crédito para Boleto Bancário perderá os descontos nos meses subsequentes.

5.3.2. Durante a vigência do Contrato de Permanência, caso o **ASSINANTE** opte por migrar para outro **PLANO DE SERVIÇO** diverso do originalmente contratado, poderá sujeitar-se ao pagamento da penalidade prevista naquele instrumento.

5.3.3. O cancelamento do **CONTRATO** durante a vigência do prazo de permanência, por qualquer motivo imputável ao **ASSINANTE**, sujeitará o **ASSINANTE** ao pagamento de uma multa não compensatória estabelecida no Contrato de Permanência.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

6.1. São obrigações do **ASSINANTE**, dentre outras previstas na regulamentação em vigor:

6.1.1. Utilizar adequadamente o **SERVIÇO** e os **EQUIPAMENTOS** fornecidos pela **CLARO TV**, procedendo com lealdade e boa-fé;

6.1.2. Prestar as informações que lhe forem solicitadas relacionadas à fruição do **SERVIÇO** e colaboração para sua adequada prestação, obrigando-se a manter seus dados cadastrais atualizados;

6.1.3. Cumprir regularmente as obrigações assumidas em **CONTRATO**;

6.1.4. Pagar pela prestação dos serviços na forma contratada; e

6.1.5. Zelar pela integridade dos **EQUIPAMENTOS** da **CLARO TV** sob sua posse.

6.2. São obrigações da **CLARO TV**, dentre outras previstas na regulamentação em vigor:

6.2.1. Realizar a distribuição dos sinais em condições técnicas adequadas;

6.2.2. Observar as normas e regulamentos relativos ao **SERVIÇO**; e

6.2.3. Submeter-se à fiscalização exercida pela **ANATEL**.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DIREITOS DOS ASSINANTES**

7.1. São direitos do **ASSINANTE**, dentre outros previstos na regulamentação em vigor:

7.1.1. Acesso aos **SERVIÇOS**, com padrões de qualidade e regularidade adequados a sua natureza em sua área de prestação de serviço, conforme condições ofertadas ou contratadas;

7.1.2. Respeito a sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais;

7.1.3. Adequada prestação do **SERVIÇO** que satisfaça às condições de regularidade, respeito no atendimento, cumprimento de normas e prazos procedimentais;

7.1.4. Acesso para encaminhamento de reclamações, solicitações de informações e serviços, e sugestões; e

7.1.5. Recebimento do documento de cobrança contendo os dados necessários à exata compreensão do **SERVIÇO** prestado.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – INTERRUÇÃO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

8.1. Na hipótese de eventual interrupção causada pela **CLARO TV** será concedido um abatimento no valor do **SERVIÇO**, na forma prevista na regulamentação aplicável.

## **9. CLÁUSULA NONA – PROGRAMAÇÃO E DIREITO AUTURAL**

9.1. O conteúdo dos integrantes dos diferentes **PACOTES DE PROGRAMAÇÃO** é totalmente definido e elaborado pelas **PROGRAMADORAS**, sem nenhuma interferência da **CLARO TV**, que tem sua atividade limitada à mera distribuição desses canais.

9.1.1. A **CLARO TV** não tem controle sobre os horários de transmissão e conteúdo dos programas, tampouco qualquer responsabilidade pela programação transmitida pelos canais integrantes do pacote livremente escolhido pelo **ASSINANTE**.

9.1.2. O **ASSINANTE** responsabiliza-se exclusivamente, neste ato, pelo controle da exposição de quaisquer pessoas aos programas transmitidos pelo sistema de TV por assinatura e reconhecem que **OS PAIS E/OU O(S) REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS) SÃO OS ÚNICOS RESPONSÁVEIS PELO USO DO SERVIÇO POR PARTE DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES**, uma vez que a **CLARO TV** oferece recursos que possibilitam bloqueio de qualquer canal/ou qualquer programa discriminado por faixa etária.

9.2. Observadas as disposições regulamentares aplicáveis, no decorrer da prestação do **SERVIÇO**, a **CLARO TV** poderá substituir, interromper, suspender ou mesmo alterar a numeração de alguns canais, por razões de ordem técnica, constatação de pouca aceitação e/ou interesse por parte da maioria dos **ASSINANTES** ou, até mesmo, por outros fatores que independam da vontade da **CLARO TV**.

9.2.1. Caso o **ASSINANTE** não concorde com quaisquer das alterações mencionadas neste item e havendo a impossibilidade técnica por parte da **CLARO TV** no fornecimento do **PLANO DE SERVIÇO** anterior, é facultado ao **ASSINANTE** denunciar o presente **CONTRATO**, mediante solicitação formal a Central de Atendimento da **CLARO TV**, no prazo de 30 (trinta) dias a partir da alteração, quitando os valores relativos à prestação do **SERVIÇO** até a data da retirada dos **EQUIPAMENTOS**, bem como de qualquer outra obrigação residual.

9.3. Além do **PACOTE DE PROGRAMAÇÃO** escolhido pelo **ASSINANTE** em uma das opções de **PLANO DE SERVIÇO**, a **CLARO TV** poderá oferecer canais avulsos (à La Carte), canais avulsos de conteúdo programado (Pay Per View), canais de alta definição (HDTV - High Definition TV), ou a facilidade de gravação de programas (DVR – Digital Video Recorder – Gravador Digital de Vídeo) que poderão ser solicitados pelos **ASSINANTES** e fornecidos pela **CLARO TV** segundo as condições comerciais vigentes à época da solicitação.

9.3.1. Na hipótese de solicitação de canais de alta definição (HDTV – High Definition TV), e/ou de facilidade de gravação de programas (DVR) para o **PONTO PRINCIPAL**, a **CLARO TV** poderá disponibilizar o(s) **EQUIPAMENTO(S)** necessários também ao(s) **PONTO(S) ADICIONAL(S)**, observado o disposto na cláusula 16.1 do presente **CONTRATO**.

9.4. A programação recebida pelo **ASSINANTE** destina-se à recepção e uso estritamente privados, sendo vedada toda e qualquer forma de utilização e aproveitamento da recepção de programação que não a ajustada neste **CONTRATO**, em especial as reproduções, retransmissões e qualquer outra forma de utilização que direta ou indiretamente tenha ou não o intuito de lucro, sob pena de caracterizar violação a direitos do autor, passível de medidas judiciais de ordem civil e criminal.

9.4.1. No caso da opção de **PLANO DE SERVIÇO** que inclua serviço DVR, a possibilidade de armazenamento da programação, de acordo com o uso do receptor específico para esse fim, se dará de forma temporária e nos estritos limites de uso privado, não sendo permitido ao usuário fixar os trechos da programação ou obras armazenadas em quaisquer outras espécies de suporte ou reproduzi-las em qualquer formato.

9.4.2. No caso da opção de **PLANO DE SERVIÇO** que inclua serviço DVR, a possibilidade de armazenamento da programação (gravação) somente será mantida pelo **ASSINANTE** no caso de uso adequado do **SERVIÇO** e da observância das disposições deste **CONTRATO**, bem como das demais disposições legais, impostas à proteção da programação transmitida e armazenada.

9.4.3. O **ASSINANTE** tem ciência de que o conteúdo da programação armazenado no dispositivo de decodificador, no caso da opção de **PLANO DE SERVIÇO** que inclua serviço DVR, não gera direitos de propriedade ou aquisição em seu favor.

9.4.4. O **ASSINANTE** tem ciência que perderá o conteúdo da programação gravada caso receptor tenha que ser trocado por motivos técnicos.

9.5. O **ASSINANTE**, na forma da legislação civil e penal brasileira, deve respeitar os direitos autorais dos conteúdos (programação) e tudo o mais que, porventura, se lhe torne acessível através do **SERVIÇO**, respondendo direta e exclusivamente perante os titulares de tais direitos por todas e quaisquer perdas, danos e lucros cessantes decorrentes do uso indevido ou ilegal desses direitos. Declara, ainda, sua ciência de que o conteúdo da programação transmitida constitui propriedade intelectual protegida por nossa legislação, sendo proibida sua reprodução, distribuição, alteração ou qualquer tipo de uso que não os aqui estritamente avençados ou eventualmente autorizados por seus titulares.

9.6. O **ASSINANTE**, neste ato, declara estar ciente de que é vedada a reprodução indevida dos sinais transmitidos por meio de artifício, ardil ou qualquer outro meio fraudulento, quer por cópia, quer por utilização de **RECEPTORES** em número superior ao dos **RECEPTORES** contratados, ou de forma diversa do contratado, para si ou para terceiros, sendo igualmente vedado permitir que terceiros utilizem-se indevidamente do sistema colocado à sua disposição.

9.6.1. Ao proceder desta forma, o **ASSINANTE** reconhece que além de infringir os termos deste **CONTRATO**, estará sujeito às sanções previstas na legislação penal em vigor. Para todos os efeitos, o **ASSINANTE** declara ainda sua responsabilidade, sujeita às sanções cíveis e penais, sobre o uso indevido e não autorizado deste conteúdo.

9.6.2. A **CLARO TV** reserva-se a prerrogativa de efetuar, por si ou por terceiros, vistoria nas instalações do **ASSINANTE**, cabendo a este último envia todos os esforços para facilitar tais procedimentos, conforme item 12.1 abaixo. Em caso de constatação de irregularidades, seja com relação ao **PACOTE DE PROGRAMAÇÃO**, número de **RECEPTORES**, entre outros, a **CLARO TV** providenciará os devidos acertos para regularização das instalações, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do presente instrumento, sempre a seu exclusivo critério.

9.7. A **CLARO TV** poderá, a seu exclusivo critério, prover ao **ASSINANTE** programação adicional não constante do **PACOTE DE PROGRAMAÇÃO** por ele contratado, a título de mera degustação promocional, sendo certo, contudo, que em nenhuma hipótese a referida programação será incorporada ao **PACOTE DE PROGRAMAÇÃO** contratado, podendo ser suspensa a qualquer momento.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO COMODATO DOS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

10.1. Os **EQUIPAMENTOS** fornecidos pela **CLARO TV**, ou por terceiros por ela autorizados, necessários para a prestação do **SERVIÇO**, são disponibilizados a título de comodato (empréstimo gratuito), obrigando o **ASSINANTE** as seguintes condições:

10.1.1. O **ASSINANTE** assume inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos **EQUIPAMENTOS** cedidos em comodato pela **CLARO TV**, obrigando-se nos termos da lei, em caso de perdas, danos, furto, roubo, extravio e/ou destruição, mesmo que parcial, ao respectivo ressarcimento pelo valor de mercado atualizado dos **EQUIPAMENTOS** divulgado ao **ASSINANTE** pela **CLARO TV**.

10.1.2. Enquanto estiver na posse direta do(s) **EQUIPAMENTO(s)**, é vedado ao **ASSINANTE**: (i) remover o **EQUIPAMENTO** do seu local original da instalação; (ii) alterar qualquer característica original da instalação, sem prévia autorização da **CLARO TV**; (iii) efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do **RECEPTOR** para quaisquer fins, considerando-se tais ocorrências como falta grave ensejadora de imediata rescisão deste **CONTRATO**.

10.1.3. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que em toda e qualquer hipótese a manutenção do(s) **EQUIPAMENTO(s)** comodatado(s) deverá ser feita exclusivamente por empregados da **CLARO TV** ou

por terceiros por ela autorizados.

10.1.4. O **ASSINANTE** não poderá emprestar, ceder e/ou sublocar, total ou parcialmente, o(s) **EQUIPAMENTO(s)** comodado(s) sem a expressa anuência, por escrito, da **CLARO TV**.

10.1.5. Em casos de danos causados aos **EQUIPAMENTOS** 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 pagamento do valor equivalente, divulgado pela **CLARO TV**, para a devida manutenção do **SERVIÇO**.

10.1.6. Qualquer que seja a hipótese de extinção do presente **CONTRATO**, o **ASSINANTE** deverá solicitar à Central de Atendimento da **CLARO TV** a desconexão do **RECEPTOR** objeto de comodato, disponibilizando-o para imediata devolução e retirada pela **CLARO TV**, no endereço de instalação do assinante, no mesmo estado em que o recebeu quando da ativação do **SERVIÇO**, ressalvando-se tão somente o desgaste natural decorrente do uso normal e adequado.

10.1.7. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que deverá estar disponível para receber os técnicos da **CLARO TV** na data e período agendados para a visita de retirada dos **EQUIPAMENTOS** e que, em não sendo possível sua presença, deverá tomar as providências necessárias para que terceiros por ele autorizados permitam e presenciem a visita, sob pena de arcar com os custos decorrentes da visita improcedente.

10.1.8. A desconexão do **RECEPTOR** será realizada apenas e exclusivamente por técnicos habilitados pela **CLARO TV**, que verificarão o seu estado de conservação e funcionamento no ato da retirada dos **EQUIPAMENTOS**.

10.1.9. No caso de rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver os **EQUIPAMENTOS** à **PRESTADORA** no mesmo estado em que os recebeu. O **ASSINANTE** permanecerá responsável pela guarda dos **EQUIPAMENTOS** disponibilizados até sua retirada pela **PRESTADORA** em até 30 (trinta) dias, de acordo com a regulamentação vigente.

10.1.10. Na hipótese de (i) ausência do **ASSINANTE** na data agendada para retirada dos **EQUIPAMENTOS**, (ii) de recusa em sua devolução ou ainda (iii) danos aos **EQUIPAMENTOS**, fica facultado à **CLARO TV**, mediante envio de notificação, emitir cobrança pelo ressarcimento dos **EQUIPAMENTOS**. Ocorrendo alguma dessas hipóteses, o prazo da cláusula acima fica suspenso.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXCLUSIVIDADE DE INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO**

11.1. A instalação e a manutenção dos **EQUIPAMENTOS** necessários à prestação do **SERVIÇO** só poderá ser feita pela **CLARO TV** ou por terceiros por ela credenciados. Para fins deste **CONTRATO**, entende-se por manutenção todo cuidado técnico necessário à conservação e ao funcionamento regular do **SERVIÇO**.

11.2. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que lhe é terminantemente proibido:

(i) proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de distribuição dos sinais da **CLARO TV**; (ii) permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **CLARO TV** manipule as redes interna e/ou antena externa, ou qualquer outro equipamento que as componha; (iii) acoplar, sem autorização da **CLARO TV**, quaisquer outros equipamentos aos da **CLARO TV**, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo **ASSINANTE** ou terceiros, ficando desde já ciente o **ASSINANTE** que tais condutas, comumente conhecidas como “pirataria”, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO ACESSO AOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS**

12.1. O **ASSINANTE** autoriza a **CLARO TV** a realizar periodicamente, mediante agendamento prévio, vistorias no(s) **EQUIPAMENTO(s)** utilizados(s) para prestação e fruição do **SERVIÇO**, visando sua manutenção e funcionamento ideais.

**12.1.1. Na hipótese de suspeita de uso indevido dos serviços, através da adulteração de EQUIPAMENTOS, redistribuição de sinal ou por qualquer outro meio, a CLARO poderá realizar visitas**

técnicas na residência do ASSINANTE, para fins de preservação da qualidade da rede e evitar prejuízos aos demais usuários. No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, negativa de acesso ou negativa de troca de EQUIPAMENTO, por culpa exclusiva do ASSINANTE, a CLARO TV poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao ASSINANTE.

12.1.2. Na hipótese do impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação do SERVIÇO, inclusive impactando outros ASSINANTES, a CLARO TV poderá proceder com a imediata descontinuidade da prestação do SERVIÇO, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e utilizados até a data do cancelamento.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ATIVAÇÃO DO SERVIÇO**

13.1. O SERVIÇO será ativado no prazo acordado com o ASSINANTE após o pagamento da TAXA DE ATIVAÇÃO. Em nenhum caso, a instalação poderá exceder a 48 horas deste prazo.

13.1.1. Nas hipóteses em que a ligação de sinais demandar autorizações condominiais (do síndico e/ou dos condôminos) ou realização de obras civis, a contagem do prazo de instalação se dará a partir da apresentação, pelo ASSINANTE, dos comprovantes de autorização e/ou encerramento de obras.

13.1.2. Constatada a impossibilidade de ativação do SERVIÇO, por qualquer motivo, inclusive em razão de falta de autorização condominial, problemas com infraestrutura, cabeamento e/ou equipamentos de responsabilidade do ASSINANTE, a CLARO TV comunicará ao ASSINANTE acerca de tal(is) impedimento(s).

### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS OBRAS CIVIS E AUTORIZAÇÕES CONDOMINIAIS**

14.1. Caso a ativação do SERVIÇO dependa da execução de obras civis por parte do ASSINANTE, de forma a viabilizar a conexão do seu terminal à rede de cabos da CLARO TV, o ASSINANTE deverá providenciá-las por contapropria e às suas expensas, arcando com todos os custos decorrentes da contratação de mão-de-obra e aquisição de material.

14.2. Quando for o caso, caberá ao ASSINANTE providenciar as autorizações condominiais necessárias para realização das obras acima mencionadas, bem como para instalação ou desinstalação de qualquer equipamento em área comum do condomínio.

### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PRAZO E DA VIGÊNCIA**

15.1. O presente CONTRATO entra em vigor na data de ATIVAÇÃO do SERVIÇO e vigorará por prazo indeterminado.

### **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO(S) PONTO(S) ADICIONAL(IS)**

16.1. Desde que haja viabilidade técnica e conforme as condições comerciais vigentes, o ASSINANTE poderá solicitar à CLARO TV a contratação de PONTO(S) ADICIONAL(S) para o acesso adicional ao SERVIÇO, através da disponibilização do(s) EQUIPAMENTO(S) necessário(s) ao(s) PONTO(S) ADICIONAL(S), a serem instalado(s), nos termos deste Contrato.

16.1.1. A disponibilização do(s) EQUIPAMENTO(S), referido(s) no item 16.1 acima, será feita mediante remuneração mensal a ser paga pelo ASSINANTE.

### **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA CESSÃO DA ASSINATURA**

17.1. O ASSINANTE adimplente com as obrigações assumidas por força deste CONTRATO poderá ceder a terceiro (CESSIONÁRIO) os direitos e obrigações dele decorrentes, observadas as condições de viabilidade técnica do local designado para a nova instalação do(s) SERVIÇO(S).

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

### **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA MUDANÇA DE ENDEREÇO**

18.1. O ASSINANTE poderá solicitar a transferência de endereço, desde que haja condições técnicas, econômicas e comerciais de instalação do SERVIÇO no endereço desejado.

18.2. Não sendo possível, por qualquer motivo comprovadamente de ordem técnica, a prestação do SERVIÇO no endereço de transferência, rescindir-se-á automaticamente o presente CONTRATO.

sem ônus para qualquer das Partes, exceto se o **ASSINANTE** houver firmado Contrato de Permanência.

18.3. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o **ASSINANTE** pagará à **CLARO TV** os valores previstos na política comercial vigente à época da transferência.

## **19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA**

19.1. Cabe ao **ASSINANTE** a obrigação de comunicar à **CLARO TV** tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos **EQUIPAMENTOS**, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das **MENSALIDADES**, cabendo também ao **ASSINANTE** comunicar eventuais mudanças de telefone e endereço, inclusive eletrônico (e-mail), para contato.

## **20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DOS PREÇOS**

20.1. Pela prestação do **SERVIÇO** o **ASSINANTE** pagará mensalmente à **CLARO TV** os valores previstos no **PLANO DE SERVIÇO** de sua opção, conforme **PROPOSTA DE ADEÇÃO**.

20.2. O **ASSINANTE** pagará à **CLARO TV** os valores pré-estabelecidos na política comercial, em conformidade com a oferta vigente à época da contratação, não sendo aceitos quaisquer outros valores que não o estabelecidos pela **CLARO TV** em sua política comercial.

20.2.1. Os valores referentes ao **SERVIÇO** serão cobrados a partir da data de **ATIVAÇÃO** e ou do Pagamento Antecipado, considerando (i) o **PLANO DE SERVIÇO** e (ii) eventuais contratações adicionais.

20.3. Os valores devidos pelo **ASSINANTE** poderão variar conforme as condições comerciais oferecidas (oferta) pela **CLARO TV** no momento da contratação dos **SERVIÇOS** pelo **ASSINANTE**, respeitando-se a modalidade e o **PLANO DE SERVIÇO** escolhidos pelo **ASSINANTE**.

## **21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO**

21.1. A **CLARO TV**, de acordo com o **PLANO DE SERVIÇO** contratado, possui as seguintes modalidades de pagamento da mensalidade: Débito Automático em Conta Corrente, Boleto Bancário ou cartão de crédito.

21.2. A **MENSALIDADE** e demais valores devidos de acordo com o presente **CONTRATO** serão incluídos na fatura mensal emitida pela **CLARO TV**, considerando sempre a prestação do **SERVIÇO** no mês anterior.

21.2.1. O valor da primeira **MENSALIDADE** e demais valores serão cobrados proporcionalmente (pro rata die) a partir da **ATIVAÇÃO** do **SERVIÇO**, de acordo com o **PLANO DE SERVIÇO** contratado.

21.3. A **CLARO TV** enviará os documentos de cobrança em até 05 (cinco) dias úteis antes do respectivo vencimento, através de correio ou, por opção do **ASSINANTE**, por correio eletrônico (e-mail).

21.4. Caso o **ASSINANTE** opte pelo envio dos documentos de cobrança via correio eletrônico (e-mail), deverá informar e manter atualizado o endereço eletrônico ao qual serão endereçadas as faturas, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão das informações fornecidas.

21.5. O **ASSINANTE** poderá acessar a segunda via dos documentos de cobrança por meio do site da **CLARO TV** ou por meio do aplicativo Minha Claro Residencial, bem como, poderá receber o respectivo código de barras de pagamento pelo WhatsApp (1199991-0621). O não recebimento do documento de cobrança até seu vencimento não isenta o **ASSINANTE** de realizar tempestivamente o pagamento dos valores devidos, cabendo-lhe, nesse caso, contatar a Central de Atendimento da **CLARO TV** e solicitar informações quanto ao procedimento a ser adotado para realização normal do pagamento.

21.6. Caso o **ASSINANTE** opte pela modalidade de pagamento Débito Automático em Conta Corrente, será enviado um demonstrativo de cobrança. Sendo de responsabilidade do **ASSINANTE** disponibilizar saldo em sua conta para que o débito da mensalidade **CLARO TV** ocorra de forma automática na data acordada.

## **22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO REAJUSTE DE PREÇOS**

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

ao reajuste ou alteração de valores promocionais.

22.1.1. 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 22.1. acima.

### **23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA DA MULTA POR INFRAÇÃO CONTRATUAL**

23.1. O valor a ser cobrado do **ASSINANTE** a título de multa por infração contratual, nos termos deste **CONTRATO**, é de R\$ 500,00 (quinhentos reais), reajustável nos termos do item 22.1 acima.

23.1.1. O valor da multa é referenciado no investimento prévio feito pela **CLARO TV** para prover o serviço ao assinante, e que é parcialmente irrecuperável no cancelamento do contrato antes do término do plano de fidelidade.

23.2. No caso de multa por não cumprimento do prazo de permanência, será devido o valor previsto no Contrato de Permanência proporcionalmente aos meses restantes do **CONTRATO** em relação ao período total de compromisso.

### **24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DO ATRASO NO PAGAMENTO**

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

- a) aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, incidente a partir do dia seguinte ao do vencimento;
- b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die", contados a partir da data de vencimento da fatura, bem como atualização do débito pelo IGP-M publicado pela FGV, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo;
- c) transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, a **CLARO TV** poderá suspender parcialmente a prestação do serviço. Os **SERVIÇOS** só serão restabelecidos após o efetivo pagamento da quantia devida e dos acréscimos legais;
- d) transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial, prevista na alínea 'c' acima, a suspensão total da prestação do **SERVIÇO**;
- e) transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total da prestação do **SERVIÇO**, prevista na alínea 'd' acima, o Contrato será rescindido, devendo o **ASSINANTE** arcar com todas as despesas e sanções aplicáveis, sem prejuízo da cobrança do valor devido, de seus acréscimos legais e contratuais, bem como de qualquer cobrança devida e ainda não faturada e a inclusão do nome e do CPF ou CNPJ do **ASSINANTE**, conforme o caso, nos cadastros restritivos de crédito.

24.1.1 Caso a **CLARO TV** deixe de aplicar o disposto na cláusula 24.1 acima, ou aplique critérios diferentes mais benéficos para o **ASSINANTE**, isto não implicará novação ou renúncia de direitos pela **CLARO TV**, que poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, voltar a aplicar os procedimentos estipulados na cláusula 24.1. acima.

24.1.2. O restabelecimento do **SERVIÇO** fica condicionado ao pagamento do débito total, acrescido dos respectivos encargos financeiros, desde que já não tenha sido rescindido o **CONTRATO**.

24.1.3. Após rescisão do **CONTRATO**, além do pagamento do débito total, o restabelecimento do **SERVIÇO** estará condicionado à celebração de um novo contrato entre as Partes, devendo o **ASSINANTE** arcar com todos os ônus decorrentes da nova contratação, inclusive o pagamento inicial, conforme política comercial vigente à época da solicitação.

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

### **25 CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA EXTINÇÃO DO CONTRATO**

25.1 O presente contrato ficará automaticamente rescindido de pleno direito nas seguintes

hipóteses:

- (a) cancelamento da autorização outorgada à **CLARO TV** para prestação do **SERVIÇO**;
- (b) Caso o **ASSINANTE** não tenha mais interesse na continuidade da prestação do **SERVIÇO**, mediante comunicação à **CLARO TV**. O **ASSINANTE** deverá cumprir as obrigações contratuais, especialmente àquelas constantes do Contrato de Permanência;
- (c) o endereço indicado pelo **ASSINANTE** não apresente ou deixe de apresentar condições técnicas ou de segurança, inclusive na hipótese de mudança de endereço, não acarretando à **CLARO TV** quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;
- (d) o **ASSINANTE** utilize indevidamente os serviços, através da adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o **SERVIÇO** de forma diferente da contratada.

25.2. A **CLARO TV** resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

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

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

25.3. Em qualquer caso de rescisão poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE** que tenha optado por receber benefícios comerciais da **CLAROTV**, conforme previsto no Contrato de Permanência, assim como ao **ASSINANTE** que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da rescisão, os **EQUIPAMENTOS**.

25.4. Constituindo o ônus adicional previsto na cláusula antecedente, a **CLARO TV** emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança ao **ASSINANTE**.

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

## **26 CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

26.1. Para o esclarecimento de dúvidas relacionadas à prestação do **SERVIÇO**, a **CLARO TV** disponibiliza ao **ASSINANTE** sua Central de Atendimento, acessível através do número 10699.

## **27 CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DA PROTEÇÃO DE DADOS**

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

**27.1.1.** O **ASSINANTE** declara e compreende que a segurança de seus dados depende, também, da adoção de medidas apropriadas pelo próprio **ASSINANTE** para resguardar suas informações, incluindo,

mas não se limitando, à observância das orientações referidas na Cláusula 27.1.

**27.2** O **ASSINANTE** está ciente e anui que a **CLARO TV** trate seus dados pessoais, nos termos da Política de Privacidade, acessível no Portal da Privacidade **CLARO** (<https://www.claro.com.br/privacidade/politica-de-privacidade>), a qual integra o presente Contrato e cuja leitura o **ASSINANTE** declara ter realizado.

**27.2.1.** O **ASSINANTE** está ciente de que a Política de Privacidade da **CLARO TV** é norma principal em relação ao tratamento de dados pessoais pela **CLARO TV** e suas disposições prevalecem sobre os termos previstos neste Contrato.

**27.2.2.** O **ASSINANTE** está também ciente de que a **CLARO TV** poderá atualizar periodicamente sua Política de Privacidade, cujas modificações passarão a integrar o presente Contrato, a partir da data de sua publicação no site da **CLARO TV**.

**27.2.3.** Sem prejuízo do disposto nas cláusulas acima, objetivando maior transparência sobre o tratamento dos dados pessoais, a **CLARO TV** informa que, dentre outros:

(i) poderá coletar, utilizar e armazenar, em relação ao **ASSINANTE**, dados: cadastrais; das atividades realizadas online; da utilização dos serviços contratados; bancários e de cartão de crédito ou débito; de localização; sobre navegadores e dispositivos; de ligações e telefonia; referentes ao seu número de telefone; de consumo de franquia de internet; de saldo de recarga e promoção; sobre seu perfil de consumo e sua relação com a **CLARO TV**; tudo conforme as finalidades explicitamente declaradas na Política de Privacidade;

(ii) poderá gravar as chamadas realizadas por seu setor de Atendimento, visando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados nesse canal e atendimento a determinações judiciais ou autoridades públicas na esfera penal em atendimento a investigações criminais em curso.

(iii) poderá tratar dados biométricos do **ASSINANTE**, bem como cópias (fotografias) de seus documentos, em suas lojas e autoatendimento para evitar fraudes;

(iv) poderá coletar dados de imagens de suas lojas físicas, que podem incluir gravações de imagens do **ASSINANTE**, para fins de segurança e para avaliar onde há maior circulação do público nas lojas físicas a fim de gerir a quantidade de atendentes, tempo de atendimento, layout mais adequado para oferta dos produtos e serviços;

(v) poderá coletar informações necessárias para personalizar suas preferências e oferecer produtos e serviços que possam ser do seu interesse; e

(vi) A **CLARO TV** poderá utilizar dados: sobre o perfil de consumo; do relacionamento com a **CLARO**; de geolocalização do **ASSINANTE**, para o desenvolvimento, por si ou por parceiros, de produtos e serviços, que podem ser voltados, entre outros, a prevenção a fraudes e/ou proteção ao crédito.

**27.3** Conforme o Marco Civil da Internet (“MCI”), as requisições de registros de conexão ou de registro de acesso às aplicações da CLARO serão atendidas somente mediante ordem judicial.

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

**27.5** A **CLARO TV** apenas tratará dados de **ASSINANTES** menores de idade, ou dependentes menores de idade, que eventualmente estejam em suas bases, em seu melhor interesse.

**27.6** Quando, por força da Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”), o tratamento precisar se fundamentar no consentimento do **ASSINANTE**, a **CLARO TV** o coletará, em seu nome ou por terceiros interessados, de forma apartada às demais cláusulas contratuais.

**27.6.1** Na hipótese de **ASSINANTES** que sejam crianças, o seu consentimento será coletado por intermédio do pai, da mãe ou responsáveis legais, conforme determina a LGPD.

**27.7** A **CLARO TV** tratará 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 e para a proteção dos interesses da **CLARO TV**, inclusive

em juízo. O prazo de retenção poderá variar, de acordo com o dado tratado e a finalidade do tratamento, no entanto, será de até 10 (dez) anos.

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

**27.9** Nessa contratação, a **CLARO TV** atua como Controladora dos dados e, para execução de suas atividades, incluindo o cumprimento de suas obrigações contratuais e a persecução de outros interesses legítimos, poderá compartilhar os dados pessoais do **ASSINANTE** com alguns terceiros, como por exemplo, as empresas de: call center; serviços técnicos; pacotes de conteúdo comercializados nos canais de venda para ativação e assinatura de conteúdo; crédito e cobrança, soluções de crédito e/ou prevenção a fraude; plataforma e aplicações de recarga; além de agentes autorizados; parceiros de televendas; companhia de seguros para cobertura de seguros de aparelhos celulares e de terceiros para cobrança do prêmio na fatura; parceiros de negócio; parceiras de tratamento de dados coletados pelos aplicativos da **CLARO TV**, nos termos de sua Política de Privacidade.

**27.10** A **CLARO TV** 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 e Polícia Legislativa, em cumprimento à suas obrigações legais. Nas demais situações, a **CLARO TV** poderá compartilhar dados de seus **ASSINANTES** mediante ordem judicial.

**27.11** O **ASSINANTE** poderá exercer seus direitos previstos na LGPD, por meio de acesso ao Portal de Privacidade da **CLARO TV**, no site <https://www.claro.com.br/privacidade/direitos-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 compartilhamento com entidades públicas e privadas; informação de não fornecer consentimento e suas consequências; revogação do consentimento; oposição; e explicação e revisão de decisões automatizadas.

**27.12** Os direitos exercidos pelo **ASSINANTE** poderão não ser integralmente atendidos, a depender de questões legais ou regulatórias a que a **CLARO TV** esteja sujeita. A resposta da **CLARO TV** conterá todas as informações acerca do seu atendimento total ou parcial.

**27.13** Em caso de dúvidas referente a Proteção de Dados tratados nesse Contrato, a **CLARO TV** disponibiliza ao **ASSINANTE** o seu Portal de Privacidade <https://www.claro.com.br/privacidade>, seus canais de atendimento telefônico e o e-mail [dpo@claroatendimento.com.br](mailto:dpo@claroatendimento.com.br) para dúvidas e esclarecimentos adicionais.

## **28 CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**28.1** O não exercício pela **CLARO TV** dos direitos ou faculdades que lhe cabem por força deste **CONTRATO** não importará em novação contratual ou renúncia de tais direitos e faculdades, os quais poderão ser por ela exercidos a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, não alterando as condições estipuladas neste **CONTRATO**.

**28.2** A legislação aplicável aos **SERVIÇOS** pode ser obtida pelo **ASSINANTE** na internet, através da página oficial da **Anatel**, cujo endereço eletrônico é [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br). O **ASSINANTE** também poderá fazer sua solicitação através dos correios, escrevendo para o endereço SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 133-1 ou 133-2 para pessoas com deficiência auditiva a partir de qualquer telefone adaptado.

**28.3** A **CLARO TV** poderá ceder direitos e obrigações aqui estipuladas à empresa controladora, controlada ou coligada ou a terceiros. É expressamente vedado ao **ASSINANTE** ceder ou transferir este instrumento a terceiros sem prévia e expressa concordância da **CLARO TV**.

**28.4** A **CLARO TV** poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento,



mediante devido registro em cartório, com comunicação escrita ou eletrônica, ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal, o que será dado pelo **ASSINANTE** por recebido e aceito, à simples e subsequente prática de atos, ou ocorrência de fatos, que caracterizem sua aceitação e permanência. Tais modificações serão averbadas no mesmo Cartório de Registro de Títulos e Documentos onde está registrado este instrumento e comunicadas ao **ASSINANTE**.

28.5 Os casos fortuitos ou de força maior serão excludentes de responsabilidade, conforme estabelecido no parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

28.6 Com o objetivo de manter a estabilidade, segurança, integralidade e funcionalidade da rede, bem como garantir a qualidade do **SERVIÇO**, a **CLARO TV** poderá adotar práticas de gerenciamento de rede, em conformidade com as melhores práticas e a legislação vigente.

### **29 CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DO FORO**

29.1. O foro eleito para dirimir qualquer dúvida ou desavença advinda deste instrumento é o da comarca do domicílio do **ASSINANTE**.

### **30 CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DO REGISTRO**

30.1. Uma via do presente **CONTRATO** está registrada no 2º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca da Cidade do Rio de Janeiro sob o nº 1161500 de 25.07.2024.

