

ANEXO IV – Minuta de Contrato de Representação

**CONTRATO DE REPRESENTAÇÃO PARA
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL
POR MEIO DE REDE VIRTUAL – RV_SMP ENTRE
CLARO S.A. E A <<EMPRESA>>**

CLARO S.A., com sede na Rua Henri Dunant, n.º 780, Torres “A” e “B”, Bairro Santo Amaro, em São Paulo, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 40.432.544/0001-47, neste ato devidamente representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada “**CLARO**” ou “**PRESTADORA ORIGEM**”;

e, de outro lado,

a <<EMPRESA>>, sociedade com sede na xxxx, n.º xx, xxx, bairro xxx /UF, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º xxxxx, neste ato devidamente representada na forma de seus Atos Constitutivos, doravante denominada “<<EMPRESA>>” ou “**CREDENCIADA**”,

sendo **CLARO** e **CREDENCIADA**, quando referidas em conjunto, denominadas “**Partes**” e individualmente, “**Parte**”,

CONSIDERANDO QUE:

I – a **CLARO** é prestadora do Serviço Móvel Pessoal – SMP nas Regiões I, II e III do Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal – PGA-SMP, conforme respectivos Termos de Autorização n.º 007/2010/PVCP/SPV-ANATEL, n.º 550/2012/PVCPA/PVCP/SPV-ANATEL e n.º 009/2010/PVCP/SPV-ANATEL, celebrados com a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL);

II – a <<EMPRESA>> é pessoa jurídica constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no País, e tem interesse em representar a **CLARO** na prestação do SMP por meio de rede virtual, no modelo de credenciamento, na forma do Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual (“RRV-SMP”);

III – nos termos do art. 6º do RRV-SMP, a representação do SMP Credenciado “a oferta do Serviço em conjunto com a Prestadora de Origem, nos termos do presente regulamento, estando sujeita à organização por parte da Anatel nos termos do art. 1º da LGT, classificando-se o Credenciado como Representante de determinada **Prestadora Origem** para o desenvolvimento de atividade inerente, acessória ou complementar ao Serviço, nos termos do inciso V do art. 17 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal”;

IV - o disposto no Acórdão da Anatel n.º 9, de 31 de janeiro de 2022 (processo n.º 53500.020134/2021-13), assim como o disposto no Acordo em Controle de Concentrações (“ACC”) firmado com o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (“CADE”) no âmbito do Ato de Concentração n.º 08700.000726/2021-08, no que tange à Oferta de Referência para exploração do Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual;

V – a <<EMPRESA>> tem como foco de atuação no mercado nacional, [descrição do perfil da <<EMPRESA>> em termos de atuação no mercado];

VI – as Partes identificaram a existência de oportunidade mercadológica para a oferta do SMP por meio de rede virtual no modelo de credenciamento pela <<EMPRESA>>;

VII – as **Partes** reconhecem que o início da operação comercial da atividade objeto do presente instrumento está condicionado à prévia homologação do presente Contrato pela ANATEL, nos moldes da regulamentação;

Resolvem as Partes celebrar o presente Contrato de Representação para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual (“Contrato de Representação” ou “Contrato”), em conformidade com os termos e condições a seguir:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto estabelecer a Representação na prestação do SMP por meio de rede Virtual - RV-SMP à <<EMPRESA>>, como **CREDENCIADA** junto à **CLARO**, na condição de **PRESTADORA ORIGEM**, para o desenvolvimento de atividade inerente, acessória e complementar ao SMP, na forma especificada no presente Contrato de Representação e seus Anexos.

1.1.1. O Contrato de Representação possibilitará a <<EMPRESA>>, como representante da **CLARO**, oferecer o Serviço Móvel Pessoal (SMP) da **CLARO** por meio de rede virtual aos Clientes de RV-SMP, com as seguintes características:

- a. Serviço de chamadas de voz local, originadas e terminadas, normais e a cobrar;
- b. Serviço de mensagens curtas (SMS), originadas e terminadas, normais e a cobrar;
- c. Serviço de comunicação de dados em banda larga através de rede de serviço móvel;
- e. Serviço de roaming nacional, conforme abrangência dos acordos de roaming nacional da **CLARO** com operadoras no Brasil.
- f. Serviços caracterizados como “máquina-a-máquina” (M2M) e/ou “Internet das Coisas” (IoT).

1.1.2. A **CREDENCIADA** atenderá o seguinte “nicho de mercado”:

<<listar nichos a serem atendidos>>

1.1.3. Outros nichos poderão ser incorporados a partir de prévia negociação entre as Partes.

1.1.4. Considerando as características dos nichos de mercado que serão atendidos por meio do presente Contrato de Representação, conforme item 1.1.2 acima, os serviços elencados no item 1.1.1 acima serão comercializados na forma de planos de serviço digitais a pessoas físicas.

1.1.4.1. A comercialização de planos de serviço digitais e atendimento a pessoas jurídicas poderão ser negociados entre as Partes e incorporado ao presente Contrato, mediante termo aditivo.

1.1.5. A Representação na prestação do SMP por meio de rede virtual, objeto do presente Contrato, abrange o território nacional, Regiões I, II e III do PGA – SMP (Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal), conforme os serviços vierem a ser lançados pela <<EMPRESA>>, respeitando as tecnologias e a disponibilidade de cobertura da Rede da **CLARO** no momento e na localidade de prestação do SMP, durante a vigência do Contrato de Representação.

1.2. Não obstante sejam garantidas suas fruições aos Clientes de RV-SMP, não se incluem no objeto do presente Contrato de Representação, os serviços abaixo, uma vez que não são inerentes às autorizações de prestação do SMP, podendo, entretanto, compor Planos, Promoções ou Ofertas de serviço:

- Chamadas de longa distância nacional e internacional;
- Chamadas a códigos não-geográficos (0300, 0303, 0500 e 0800);
- Registro de Intenção de Doação (“Campanhas 0500”)
- Chamadas a Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC.

1.2.1. Não estão previstas no escopo do presente Contrato:

ANEXO IV – Minuta de Contrato de Representação

- 1.2.1.1. a oferta de Serviços de Valor Adicionado (SVA) de nenhuma das Partes ou de terceiros;
 - 1.2.1.2. disponibilização dos serviços em roaming no exterior;
 - 1.2.1.3. As inclusões dos serviços mencionados nos itens 1.2.1.1 e 1.2.1.2 acima no objeto deste Contrato de Representação, incluindo as respectivas condições comerciais e operacionais, bem como as responsabilidades das Partes, deverão ser previamente acordadas e ratificadas em termo aditivo ao presente instrumento.
- 1.3. A Representação na prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de rede virtual, objeto do presente Contrato de Representação, não se confunde com a Representação Comercial, de que trata a Lei n.º 4.886, de 09 de dezembro de 1965.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DOCUMENTOS INTEGRANTES

- 2.1. Integram o presente Contrato de Representação, como se nele estivessem transcritos, os seguintes Anexos:

ANEXO 1 – Questões Comerciais e Governança entre as Partes

Apêndice A – Questões Comerciais, Procedimentos de Faturamento, Cobrança e Contestações

Apêndice B - Relatórios de Apuração e Modelos de Documentos

Apêndice C - Condições Operacionais para Gestão de Serviços

<<A ser elaborado entre as equipes técnicas da CLARO e da <EMPRESA>>>

ANEXO 2 – Condições Técnicas e Operacionais entre as Partes

Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI

Apêndice B – Termo de Aceitação

Apêndice C – Procedimentos Técnico-Operacionais

Apêndice D – Requisitos de Segurança de Informação

Apêndice E – Acordo de Nível de Serviço, Indicadores Operacionais (KPI's) e Penalidades

<<Detalhamentos a serem elaborados entre as equipes técnicas da CLARO e da <EMPRESA>, incluindo os prazos, serviços, facilidades e comodidades acordados entre as Partes, considerando o escopo previsto no Anexo I - Premissas Técnicas, Procedimentos e Responsabilidades para Representação da CLARO por Credenciada de RV-SMP da Oferta Pública>>

ANEXO 3 – Processos de Negócio com Clientes RV-SMP

Apêndice A – Planos de Serviços, Promoções e Ofertas e Contrato de Prestação do SMP

Apêndice B – Vendas, Atendimento e Encerramentos de Contratos de Prestação do SMP e outros serviços

Apêndice C – Gestão de SIM Cards

Apêndice D – Faturamento e Cobrança dos Clientes de RV-SMP

Apêndice E – Obrigações e compromissos para Proteção de Dados Pessoais e Privacidade dos Clientes das Partes

<<Detalhamentos a serem elaborados entre as equipes técnicas da CLARO e da <EMPRESA>, incluindo os prazos, serviços, facilidades e comodidades acordados entre as Partes, considerando o escopo previsto no Anexo I - Premissas Técnicas, Procedimentos e Responsabilidades para Representação da CLARO por Credenciada de RV-SMP da Oferta Pública>>

ANEXO 4 – Definições

<<A ser elaborado entre as equipes técnicas da CLARO e da <EMPRESA>>>

ANEXO 5 – Termo de Compromisso de Confidencialidade

ANEXO IV – Minuta de Contrato de Representação

- 2.2. Em caso de divergência entre os Anexos e o presente Contrato de Representação, este deverá prevalecer na sua íntegra sobre aqueles.
- 2.3. O conteúdo e a forma dos Anexos serão mantidos atualizados por acordo entre as Partes, mediante celebração de Termo Aditivo, observado o disposto neste Contrato de Representação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES E COMPROMISSOS COMUNS DAS PARTES

- 3.1. Constituem obrigações das Partes, além de outras previstas neste Contrato de Representação e na legislação pertinente:
 - 3.1.1. Executar as atividades que estiverem sob suas respectivas responsabilidades, conforme estabelecido no presente instrumento, seus anexos e respectivos apêndices, de modo a viabilizar a operação da Representação a ser realizada pela **CREDENCIADA** no âmbito deste Contrato de Representação, desde que o mesmo seja homologado pela ANATEL.
 - 3.1.2. As Partes serão solidariamente responsáveis pelo cumprimento de todas as condições estabelecidas no arcabouço legal e regulamentar em vigor na data de assinatura do contrato e que venham a ser aplicáveis. Serão de responsabilidade exclusiva da **PRESTADORA ORIGEM**, as obrigações e condições especificadas no parágrafo único do art. 1º do Anexo I do RRV-SMP). Não obstante a solidariedade, cada uma das Partes responderá perante a outra pelas suas ações e omissões no desempenho de suas responsabilidades e obrigações que genuinamente lhe compete ou que este Contrato estabeleça.
 - 3.1.3. Acordar e executar, em conjunto sempre que necessário, testes relativos à implementação da Representação objeto do presente Contrato.
 - 3.1.4. Utilizar apenas equipamentos com Certificação emitida ou reconhecida pela ANATEL, e garantir que seus equipamentos e instalações estejam, a qualquer tempo, em conformidade com as normas e regulamentação vigentes e em condições de funcionamento conforme os requisitos técnicos especificados no presente Contrato e seus anexos.
 - 3.1.5. Manter todas as condições para que seja possível a Portabilidade Numérica dos Clientes de RV-SMP vinculados à Representação pela **CREDENCIADA**.
 - 3.1.6. Garantir que o SMP esteja disponível a todos os Clientes de RV-SMP de forma bidirecional, contínua e ininterrupta, em todos os Planos de Serviço, Promoções e Ofertas vinculados ao Contrato de Representação que ora se estabelece, consideradas as atribuições de cada Parte, conforme Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI – do Anexo 2, e Apêndice B – Vendas, Atendimento e Encerramentos de Contratos de Prestação do SMP e Outros Serviços, do Anexo 3.
 - 3.1.6.1. O Plano de Serviço que ofereça alternativas distintas daquelas consignadas no item 3.1.6 supramencionado, deverá especificar claramente essas condições, de modo que não falte informação ao Clientes de RV-SMP.
 - 3.1.6.2. Alterações tarifárias dos Planos de Serviços, Promoções e Ofertas customizados para os clientes atendidos pela **CREDENCIADA** poderão ocorrer em um prazo de 12 (doze) meses após informados à ANATEL, conforme a regulamentação e a legislação vigentes.
 - 3.1.7. Notificar à outra Parte, conforme prazos estabelecidos no Apêndice C – Procedimentos Operacionais, do Anexo 2, sobre alterações em sua rede e/ou sistemas de tecnologia da informação (TI), em especial aquelas que possam interferir na Representação na Prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Rede Virtual.
 - 3.1.7.1. Na hipótese de alterações na rede ou sistemas de TI que se destinem a atender a norma regulatória, o prazo de sua implementação observará o disposto pela ANATEL ou pelo órgão competente.

ANEXO IV – Minuta de Contrato de Representação

- 3.1.8. Assegurar ao Cliente de RV-SMP, caso seja de seu interesse, que este conste de listas ou que a localização geográfica de seu Módulo de Identificação de Assinante (“SIM Card”) seja possível, cabendo à **CREDENCIADA** exclusivamente o atendimento e suporte às ferramentas necessárias, por exemplo, aplicativos (“APPs”).
- 3.1.9. Atuar de forma coordenada, principalmente no levantamento e análise dos requisitos que impliquem impactos na implementação e, especialmente, na ativação comercial da Representação na forma avençada no presente Contrato.
- 3.1.10. Não conectar, direta ou indiretamente, quaisquer equipamentos ou sistemas de telecomunicações que possam danificar, prejudicar ou interferir na rede ou sistemas da outra Parte.
- 3.1.11. Manter em plena validade e regularidade os seguros de seus equipamentos, especialmente na hipótese de que estejam em área compartilhada.
- 3.1.12. Manter todas as licenças, registros, aprovações governamentais ou quaisquer outros documentos que sejam necessários para a execução de suas atividades, e, especialmente, aquelas inerentes à consecução do presente Contrato, nos termos da legislação aplicável.
- 3.1.13. Respeitar as condições operacionais estabelecidas no presente Contrato e seus anexos para que os Clientes de RV-SMP (Usuários do SMP) realizem as operações necessárias à contratação e à fruição do Serviço, conforme a legislação e regulamentação aplicáveis.
- 3.1.14. Assegurar que os nomes da **CREDENCIADA** e da **CLARO (PRESTADORA ORIGEM)** constem em todos os documentos necessários à contratação e à fruição dos serviços do SMP pelos Clientes de RV-SMP, e, em especial, no Contrato de Prestação de SMP por meio de Representação de Credenciado.
- 3.1.15. Responsabilizarem-se pelo cadastramento e pelas atualizações do cadastro dos Clientes de RV-SMP, conforme previsto na regulamentação, e manter atualizada a base de dados cadastrais destes clientes, zelando também por sua integridade, tanto do ponto de vista de segurança como de combate à fraude, conforme estabelecido no RRV-SMP, na legislação brasileira aplicável e no Apêndice B – Vendas, Atendimento e Encerramentos de Contratos de Prestação do SMP e Outros Serviços, do Anexo 3.
- 3.1.15.1. Caberá à **PRESTADORA ORIGEM** o envio mensal de relatório de cada **CREDENCIADA** à Anatel com a quantidade de Usuários do SMP cadastrado, segmentado por plano de serviço.
- 3.1.16. Obedecer a legislação brasileira aplicável à proteção de dados pessoais, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei n.º 13.709/2018, executar as obrigações estabelecidas no Anexo 3, Apêndice E – Obrigações e Compromisso para Proteção de Dados Pessoais e Privacidade dos Clientes das Partes - deste Contrato, zelar pela integridade dos dados cadastrais dos Clientes de RV-SMP, atendidos pela **CREDENCIADA**, tanto do ponto de vista de segurança e sigilo, como de combate à fraude conforme estabelecido no RRV-SMP da Anatel e de acordo com a legislação brasileira aplicável.
- 3.1.16.1. Cada Parte assumirá, naquilo que der causa e considerando as condições previstas no presente Contrato, à reparação por eventuais danos causados pela violação dos direitos do usuário e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei n.º 13.709/2018 (LGPD), submetendo-se, mas não se limitando, às disposições constantes do Anexo 3, Apêndice E – Obrigações e Compromissos para Proteção de Dados Pessoais e Privacidade dos Clientes das Partes, que integra este Contrato.
- 3.1.16.2. Ao encerramento do Contrato, não vindo a **CLARO** a assumir os Clientes da operação objeto deste Contrato ou não permanecendo tais clientes na sua base, somente poderão ser retidos e utilizados os dados pessoais nos casos

ANEXO IV – Minuta de Contrato de Representação

previstos na legislação, em especial o art. 16 da LGPD, de forma que possa dar cumprimento às obrigações legais e regulamentares no prazo previsto na legislação, exercer o seu direito em ações judiciais, administrativas ou arbitrais.

- 3.1.17. Não obrigar ou induzir os Clientes de RV-SMP a adquirirem serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, não compeli-los a qualquer condição, salvo diante de necessidade de atualização técnica para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação; bem como não praticar ofertas de Serviços de Valor Adicionado que acarretem contratações viciadas e cobranças ilegítimas aos clientes de qualquer das Partes.
- 3.1.18. Indicar, dentro de 30 (trinta) dias da assinatura do presente Contrato, seus respectivos Gerentes de Contrato, que deverão ser o ponto de contato entre as Partes para o gerenciamento deste Contrato, cabendo aos mesmos a definição dos endereços para o envio de correspondência, bem como a apresentação dos representantes das áreas responsáveis pela geração dos arquivos a serem enviados e recebidos, emissão dos documentos de cobrança, e solicitação e recebimento de outras informações que sejam necessárias para a consecução do objeto deste Contrato.
- 3.1.19. As Partes se comprometem a observar as disposições previstas no Apêndice C do Anexo 1 – Condições Operacionais para Gestão de Serviços para o qual estabelecem as condições operacionais de gestão dos serviços, isto é, os critérios e procedimentos envolvidos no tratamento e gestão de temas e atividades interdependentes.
- 3.1.20. Observar os preceitos regulatórios e legais, quanto à inclusão de registro de débito dos Clientes de RV-SMP, atendidos na forma do presente Contrato, em sistemas de proteção ao crédito, sendo certo que não será cabível incluir registro de débito de Usuário antes da rescisão do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Representação.
- 3.1.20.1. As condições que podem levar à inclusão dos Clientes de RV-SMP em sistemas de proteção ao crédito devem constar também do Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Representação de Credenciado.
- 3.1.21. Definir as formas de colaboração entre a **PRESTADORA ORIGEM** e a **CREDENCIADA** para a implementação das ações versando sobre segurança pública conforme deliberações do Grupo Técnico de Suporte à Segurança Pública, a ser instituído nos termos da Resolução nº 738, de 21 de dezembro de 2020.

4. CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CLARO

- 4.1. Constituem obrigações da **CLARO**, além de outras previstas neste Contrato de Representação e na legislação pertinente:
- 4.1.1. Manter todas as condições para que as Estações Móveis utilizadas pelos Clientes de RV-SMP usufruam dos serviços descritos no item 1.1.1 acima, concedendo tratamento isonômico no que diz respeito à cobertura, disponibilidade, características e qualidade de serviço, a todos os clientes, independentemente destes terem contratado o SMP diretamente da **CLARO** ou por meio da **CREDENCIADA**.
- 4.1.2. Oferecer a facilidade de roaming nacional aos Clientes de RV-SMP, conforme abrangência dos acordos de roaming nacional da **CLARO** com outras operadoras no Brasil, e conforme condições previstas no Contrato de Prestação de SMP.
- 4.1.3. Proceder, quando exigida, a interceptação legal, nos termos da lei.
- 4.1.4. Caberá à **CLARO** fornecer os recursos lógicos necessários para a confecção dos Módulos de Identificação de assinante (SIM Cards).

- 4.1.5. Considerar as demandas da base de clientes da **CREDENCIADA** (“Clientes de RV-SMP”) no planejamento das interconexões de rede com as demais prestadoras, bem como de interoperabilidade de SMS e tráfego de dados, observado o disposto no item 5.1.9 abaixo.
- 4.1.6. Submeter o presente Contrato de Representação à homologação pela ANATEL em até 30 (trinta) dias contados da data de assinatura deste instrumento, solicitando confidencialidade dos anexos e de cláusulas contendo condições específicas financeiras, comerciais e técnicas, conforme definido pelas Partes.
- 4.1.6.1. Após a homologação, a cópia digital do Contrato de Representação deverá ser disponibilizada pela **CLARO**, no seu site na Internet, para consulta do público em geral, resguardadas partes cujo sigilo tenha sido concedido pela ANATEL.
- 4.1.7. Informar à ANATEL na hipótese de rescisão ou extinção da relação com a **CREDENCIADA**, acompanhada da motivação para tal, bem como as providências a serem tomadas com relação aos Clientes de RV-SMP da **CREDENCIADA**.
- 4.1.8. Incluir a **CREDENCIADA** na listagem de Credenciados que divulga em seu site na Internet, na forma da regulamentação, bem como manter base de dados sobre todas as informações da **CREDENCIADA** junto à ANATEL, para atender às solicitações da Agência, observando-se o disposto no item 5.1.10 abaixo.
- 4.1.9. Registrar na ANATEL os Planos de Serviço, Promoções e Ofertas que vierem a ser concebidos para comercialização pela **CREDENCIADA**.
- 4.1.10. Realizar interações junto a ANATEL, no que diz respeito ao cumprimento de obrigações objeto do presente Contrato de Representação.
- 4.1.11. Garantir aos Clientes de RV-SMP da **CREDENCIADA**, no mínimo e no que depender exclusivamente da **CLARO**, os mesmos níveis de serviço que mantém para seus usuários diretos.
- 4.1.11.1. Adotar as medidas necessárias, e que estiverem sob sua responsabilidade, para o restabelecimento da prestação dos serviços contratados pelos Clientes de RV-SMP, na hipótese em que estes, se inadimplentes, efetuem o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato de Prestação do SMP por meio de Representação de Credenciado.
- 4.1.12. Caberá à **CLARO** a escolha e a contratação de empresas terceirizadas prestadoras de serviços especializados para a integração e o desenvolvimento dos seus sistemas de TI e de engenharia envolvidos no escopo acordado no Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI do Anexo 2 deste Contrato para a consecução da Representação.
- 4.1.13. Atuar de modo a garantir que o tratamento dado às chamadas realizadas, e aos produtos e/ou serviços contratados pelos Clientes de RV-SMP, que ensejarem a prestação de serviço de “cofaturamento”, observe as disposições regulamentares e normativas estabelecidas pelos órgãos competentes, bem como os critérios e procedimentos constantes nos acordos de “cofaturamento” celebrados pela **CLARO** com empresas prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado e quaisquer outros parceiros.
- 4.1.14. Manter-se como responsável por todas as obrigações e atividades relacionadas à interconexão e interoperabilidade de redes, roaming, etc., assim como às referentes aos diversos fóruns setoriais, tais como Grupo de DETRAF, Grupo de “Cobilling”, Grupo de Portabilidade, Grupo Executivo Antifraude, Grupo de Implementação da Entidade Supervisora de Ofertas de Atacado e das Bases de Dados de Atacado – GIESB, Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações – ABRT, devendo informar à **CREDENCIADA**, sem demora, de qualquer deliberação que impacte os serviços, procedimentos ou operação prevista neste Contrato.
- 4.1.15. Abster-se de apresentar ofertas diretas aos Usuários da **CREDENCIADA**, evitando desestimular a adesão do Usuário às ofertas da **CREDENCIADA**. Não será considerado

descumprimento contratual pela **CLARO**, se o Cliente de RV-SMP da **CREDENCIADA** optar por aderir a uma oferta da **CLARO**, desde que de boa-fé e por vontade do próprio Cliente.

5. CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES DA CREDENCIADA

5.1. Constituem obrigações da **CREDENCIADA**, além de outras previstas neste Contrato de Representação e na legislação pertinente:

5.1.1. Cumprir integralmente as condições acordadas com a **CLARO**, observados os deveres constantes no Regulamento do SMP (ressalvados os dispositivos constantes no parágrafo único, do art. 1º do Anexo I do RRV-SMP) e informar qualquer alteração ocorrida nas informações previamente fornecidas quando da avaliação da qualificação da **CREDENCIADA**.

5.1.2. Adotar todas as medidas que se fizerem necessárias para a prevenção e combate a fraudes, colaborando com as autoridades competentes na repressão de ações dessa natureza.

5.1.3. Informar à **CLARO**, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência, as ações que possam impactar no desempenho da rede e/ou infraestrutura ou sistemas de TI utilizados.

5.1.3.1. As ações mencionadas no Item 5.1.3 que, sem o conhecimento e avaliação prévia da **CLARO**, representem risco à integridade dos serviços prestados pela **CLARO** somente podem ser implementadas pela **CREDENCIADA** após aprovação da **CLARO**, sob pena da **CREDENCIADA** arcar com todos os prejuízos que tais ações possam, eventualmente, acarretar à **CLARO**.

5.1.4. Interceder junto à **CLARO**, sempre que se fizer necessário, a fim de que essa restabeleça a Prestação do Serviço, caso o Cliente de RV-SMP inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Representação de Credenciado.

5.1.5. Manter registros contábeis separados para a atividade de Representação na Prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Rede Virtual, caso realize alguma atividade distinta com o mesmo número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ.

5.1.6. Disponibilizar as informações sobre Portabilidade em sua página na Internet, e nos demais meios de atendimento ao Cliente de RV-SMP sob sua responsabilidade.

5.1.6.1. A **CREDENCIADA** deve dar ampla divulgação às condições de oferta da Portabilidade informando os Clientes de RV-SMP inclusive por meio dos Planos de Serviço, Promoções e Ofertas;

5.1.6.2. A **CREDENCIADA** deve disponibilizar, de forma gratuita, a informação se determinado Código de Acesso pertence ou não à base de Clientes de RV-SMP de sua Representação, no mínimo em um dos meios de atendimento ao cliente que detiver.

5.1.7. Não atuar de forma a prejudicar o bom funcionamento das redes de telecomunicações com ações que resultem, por exemplo, em elevação brusca de congestionamento, queda de qualidade ou aumento das reclamações de Clientes de RV-SMP.

5.1.8. Coibir ações que visem a geração de tráfego que não esteja aderente ao objeto do presente Contrato de Representação (“tráfego indevido”), e, especialmente, com o propósito de geração de altos volumes de tráfego originados ou terminados na rede da **CLARO** ou nas interconexões desta com as demais prestadoras de serviços de telecomunicações.

- 5.1.8.1. Na hipótese de detecção, pela **CLARO**, de eventos e/ou altos volumes que se configurem na ocorrência de fraudes e/ou uso indevido dos serviços contratados na forma prevista na lei e na regulamentação aplicáveis, e em isonomia com as práticas adotadas para os terminais de Clientes Diretos da **CLARO**, envolvendo terminais de Clientes de RV-SMP, a **CLARO** poderá suspender a operação de tais terminais.
- 5.1.9. Fornecer à **CLARO**, sempre que requisitado por esta, as informações relacionadas ao planejamento da **CREDENCIADA** sobre as demandas futuras da base de Clientes de RV-SMP, de modo que tais informações possam ser consideradas, pela **CLARO**, no planejamento e administração da rede da **CLARO**, bem como de seus sistemas de suporte ao negócio.
- 5.1.10. Fornecer, sempre que solicitado pela ANATEL, toda e qualquer informação requisitada, inclusive no tocante à prestação conjunta do Serviço e à relação com a **Prestadora Origem (CLARO)**.
- 5.1.11. Não deter Contrato para Representação com outra Prestadora de Origem nas mesmas áreas de registro abrangidas pelo presente Contrato.
- 5.1.12. Não iniciar a comercialização dos serviços abrangidos pela representação de que trata o objeto deste Contrato, sem que sejam concluídos todos os testes especificados pelas Partes a cada uma das etapas previstas em cronograma, e sem que haja a formalização de aceite parcial ou final para início da referida representação.
- 5.1.13. Emitir Termo de Aceitação, parcial ou final, atestando o funcionamento da solução técnica para a prestação dos serviços na forma prevista no objeto do Contrato de Representação.
- 5.1.13.1. A **CREDENCIADA** não poderá, em hipótese alguma, se abster de assinar nenhum dos Termos de Aceitação mencionados no item 5.1.13 acima, sem justificativa fundamentada.
- 5.1.14. Responsabilizar-se pela aquisição de novos equipamentos, bem como pelos serviços de configuração e integração com a rede, plataformas e sistemas da **CLARO**, que não tenham sido previstos durante a fase de elaboração do Projeto Técnico de Rede de Telecom e do Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI, seja por falta de interesse inicial, bem como por omissão, imprecisão ou erro nas informações prestadas pela **CREDENCIADA**.
- 5.1.15. Responsabilizar-se pelas adequações que eventualmente advirem da hipótese de substituição de tecnologias empregadas pela **CLARO** ou da implementação de novas tecnologias que possam ser empregadas na prestação do SMP pela **CLARO**, desde que tenha sido notificada pela **CLARO**, por escrito, com uma antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, a exceção de obrigações regulatórias ou judiciais que exijam outros prazos.
- 5.1.16. Na eventual necessidade de que, para atendimento exclusivo da operação da **CREDENCIADA**, a **CLARO** tenha que manter em operação equipamentos de rede ou sistemas de TI de tecnologia que esteja sendo descontinuada pela **CLARO**, e desde que seja viável a manutenção de tais equipamentos e sistemas em operação, a **CREDENCIADA** se responsabilizará por todos os custos envolvidos na operação e manutenção de tais recursos.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA REPRESENTAÇÃO

- 6.1. A **CREDENCIADA** será responsável pelas condições de relacionamento com os Clientes de RV-SMP, e divulgação dos serviços a serem ofertados aos Clientes de RV-SMP já ativos ou àqueles que venha a prospectar, objetivando agregar, entre outros, volumes de venda dos Planos de Serviço, Promoções e Ofertas, atuando sempre em consonância com a **CLARO** na oferta de Serviço Móvel Pessoal -SMP por meio de Rede Virtual.

ANEXO IV – Minuta de Contrato de Representação

- 6.2. As **Partes** definirão conjuntamente, conforme disposto na Cláusula 2 do Apêndice A – Planos de Serviços, Promoções e Ofertas e Contrato de Prestação do SMP, constante do Anexo 3 – Processos de Negócio com Clientes RV-SMP – deste Contrato de Representação, os Planos de Serviço, Promoções e Ofertas a serem ofertados pela **CREDENCIADA** na prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Rede Virtual, sendo a **CLARO** responsável pela análise de sua adequação legal e regulamentar, bem como por dar ciência dos Planos de Serviço, Promoções e Ofertas à ANATEL no prazo regulamentar, e providenciar suas publicações na forma exigida pela regulamentação.
- 6.2.1. Serão tomados como base para os Planos de Serviço comercializados e Promoções e Ofertas praticadas pela **CREDENCIADA**, os mesmos formatos dos “planos digitais” ofertados pela **CLARO** aos Clientes Diretos CLARO.
- 6.2.2. Para início da comercialização, os Planos de Serviço, Promoções e Ofertas deverão estar previamente validados entre as **Partes**, observados os procedimentos do Apêndice A do ANEXO 3 – Processos de Negócio com Clientes de RV-SMP.
- 6.2.3. Todo e qualquer desconto, promoções, assim como alterações tarifárias nos Planos de Serviços, Promoções e Ofertas que já estiverem vigentes, somente poderão ser praticados após acordo com a **CLARO** e dentro dos limites da regulamentação vigente.
- 6.2.4. A oferta do SMP vinculado aos referidos Planos de Serviço, Promoções e Ofertas somente poderá ser iniciada após 2 (dois) dias úteis contados do registro pela **CLARO** na ANATEL.
- 6.2.4.1. Alterações de preços e/ou reajustes dos Planos de Serviços, Promoções e Ofertas para os Clientes de RV-SMP poderão ocorrer quando mercadologicamente necessário, e/ou com base na variação do IGP-DI, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, conforme a regulamentação e a legislação vigentes.
- 6.2.4.2. Os Planos de Serviço, Promoções e Ofertas terão seus preços reajustados a cada 12 (doze) meses, ou na menor periodicidade permitida em lei, com base na variação do IGP-DI, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, contados a partir da data de início de comercialização do Plano de Serviço, a qual será previamente comunicada à ANATEL pela **CLARO**, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.
- 6.2.4.3. A **CREDENCIADA** se compromete a realizar ações pertinentes de comunicação conforme acima mencionado, e se responsabiliza por qualquer implicação regulatória, judicial ou de atendimento caso não as realize.
- 6.3. Serão de responsabilidade da **CREDENCIADA**, sempre em consonância com as políticas e procedimentos praticados pela **CLARO**:
- 6.3.1. Aquisição dos SIM Cards.
- 6.3.1.1. Os procedimentos para confecção, aquisição e distribuição dos SIM Cards encontram-se detalhados no Apêndice C – Gestão de SIM Cards do Anexo 3 – Processos de Negócio com Clientes RV-SMP do presente Contrato.
- 6.3.2. Comercializar os SIM Cards aos Clientes de RV-SMP que serão atendidos por meio da Representação objeto deste Contrato.
- 6.3.3. Comercializar os Planos de Serviço, Promoções e Ofertas aos Clientes de RV-SMP, observada a abrangência geográfica prevista no item 1.1.5 acima, bem como observadas as premissas estabelecidas nos itens 6.1 a 6.3 e seus subitens acima, além das condições técnicas e procedimentos estabelecidos nos Anexos 2 e Anexo 3 e seus respectivos apêndices, deste Contrato.
- 6.3.4. Disponibilizar sua logomarca, bem como responsabilizar-se pelo licenciamento para o uso das logomarcas de seus parceiros, as quais venham a ser utilizadas na consecução do

presente Contrato, assim como a arte gráfica necessária à confecção dos SIM Cards, respectivas folheterias e conteúdos relacionados, tais como aplicativos para smartphones ou outros meios que sejam disponibilizados para fornecimento de orientações aos Clientes de RV-SMP sobre os produtos e serviços ofertados.

- 6.3.5. Criação e veiculação de campanhas publicitárias e ações de Marketing destinadas à divulgação dos produtos e serviços ofertados, abrangidos pelos objeto deste Contrato, observadas as disposições da Cláusula Décima Segunda abaixo.

6.3.5.1. Definir em conjunto com a **CLARO** as peças publicitárias envolvendo as marcas da **CLARO** bem como os canais que serão utilizados, tais como site, redes sociais e demais veiculações.

6.3.5.2. No caso de uso exclusivo de marcas da **CREDENCIADA** nas peças publicitárias, nenhuma aprovação da **CLARO** será necessária.

- 6.3.6. Recursos, sejam estes tecnológicos, financeiros ou humanos que venham a ser necessários para execução das atividades sob sua responsabilidade, assim como para execução das atividades inerentes a implantação do projeto conforme especificações técnicas e procedimentos estabelecidos nos anexos deste Contrato.

- 6.3.7. Pelo atendimento aos Clientes de RV-SMP conforme Apêndice B do ANEXO 3 – Processos de Negócio com Clientes de RV-SMP.

- 6.3.8. Não desenvolver qualquer tipo de contrato, parceria ou acordo, cujo objeto seja, total ou parcialmente idêntico, ou de algum modo se assemelhe ao descrito no item 1.1 acima.

- 6.3.9. A **CREDENCIADA** se comprometerá a consultar a **CLARO**, caso tenha interesse em prospectar Cliente Corporativo inscrito no CNPJ/MF, que pertença a grupo econômico com presença somente no território brasileiro ou cujo controlador direto e/ou indireto seja empresa brasileira, e a não estabelecer qualquer tipo de negociação com outras operadoras antes de obter a resposta da **CLARO** sobre o seu interesse em incluir tais clientes no escopo do Contrato para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual, celebrado em consonância com o RRV-SMP.

- 6.3.10. Disponibilização do contrato de prestação de serviço, bem como condições estipuladas nos Planos de Serviço, Promoções e Ofertas contratados, aos Clientes de RV-SMP, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação.

6.3.10.1. A **CREDENCIADA** deverá prever nos seus canais de atendimento, inclusive aplicativos, o acesso ao contrato de prestação de serviço, condições dos Planos de Serviço, Promoções e Ofertas contratados pelos Clientes de RV-SMP, assim como os regulamentos das Promoções e Ofertas, contratados pelos Clientes de RV-SMP por ela atendidos.

- 6.4. As Partes acordam que a **CLARO** será responsável:

- 6.4.1 Pela configuração dos elementos da sua rede de telecomunicações, bem como dos seus sistemas de tecnologia da informação (TI), e, ainda, adaptação de seus processos e procedimentos, considerando o escopo descrito no Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI do Anexo 2 – Condições Técnicas – do Contrato de Representação, bem como no Anexo 3 – Processos de Negócio com Clientes de RV-SMP, incluindo todos os prazos que forem de exclusiva responsabilidade da **CLARO**.

- 6.4.2 Pelo sistema de bilhetagem e processamento dos registros (CDRs/UDRs) para o faturamento dos Clientes de RV-SMP, observadas as condições técnicas e procedimentos dispostos no Anexo 2 – Condições Técnicas e Operacionais e Apêndice D – Faturamento, Cobrança aos Clientes de RV-SMP do Anexo 3 – do presente Contrato.

- 6.4.3 Pelo faturamento, arrecadação e repasse às respectivas prestadoras dos valores referentes aos serviços de telecomunicações de interesse coletivo com as quais possua acordo para fruição de tráfego e cofaturamento.

- 6.4.4 Arrecadação e repasse, se ofertados aos Clientes de RV-SMP e quando por eles contratados, de eventuais SVAs e dos valores relativos a Registro de Intenção de Doação a Instituição de Utilidade Pública (“Campanhas 0500”) às respectivas entidades, quando cabível.
- 6.4.5 Cadastro dos clientes nos sistemas da **CLARO**, bem como de ativação, suspensão, reativação e cancelamento dos SIM Cards dos Clientes de RV-SMP, conforme procedimentos definidos no Apêndice A do Anexo 2, bem como nos apêndices B, C e D do Anexo 3, deste Contrato.
- 6.4.5.1 Em quaisquer hipóteses, a ativação, suspensão e o cancelamento dos serviços de telecomunicações providos por meio dos SIM Cards junto ao Cliente de RV-SMP, observarão o disposto em lei e na regulamentação setorial.
- 6.4.6 Disponibilização da Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações – NFST aos Clientes de RV-SMP, bem como extrato de consumo, quando aplicável, conforme procedimentos descritos no Apêndice D – Faturamento, Cobrança dos Clientes de RV-SMP – Anexo 3 - que integram o presente Contrato.
- 6.4.6.1 A **CREDENCIADA** deverá prever nos seus canais de atendimento, inclusive aplicativos, o acesso à Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações – NFST, bem como extrato de consumo pelos Clientes de RV-SMP por ela atendidos.
- 6.5 As Partes acordam que os clientes atendidos diretamente pela **CLARO** (“Clientes Diretos CLARO”) também poderão contratar, por vontade própria dos mesmos, planos de serviço comercializados pela **CREDENCIADA**, e vice-versa.
- 6.6 A prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Representação de Credenciado deve atender os prazos fixados no Regulamento Geral de Portabilidade, bem como o valor máximo a ser cobrado e a forma de pagamento definidos pela Anatel.
- 6.6.1 Devem ser respeitados os casos e as condições em que a Portabilidade não é onerosa ao Usuário portado, listados no Regulamento Geral de Portabilidade.
- 6.6.2 É vedado às Partes exercer, inclusive por meio de suas coligadas, controladas ou controladoras, domínio sobre a Entidade Administradora.
- 6.6.3 Nos casos de “Port In”, sempre será fornecido ao Usuário solicitante, no ato de registro da Solicitação de Portabilidade, número de protocolo do Bilhete de Portabilidade com identificação sequencial gerenciada pela Entidade Administradora, cabendo à **CLARO** a interação com a Entidade Administradora.
- 6.7 Em todas as demandas judiciais que envolverem quebra de sigilo e interceptação telefônica, a **CREDENCIADA** se compromete a manter total sigilo dos dados aos quais tem acesso em razão do presente Contrato de Representação e a informar às autoridades solicitantes, via meios legais cabíveis e por meio de manifestação fundamentada, a impossibilidade de cumprimento da ordem e a necessidade de expedição de ofício à **CLARO**, que é a **PRESTADORA ORIGEM** de cuja rede os terminais são pertencentes.
- 6.7.1 Caso, mesmo após apresentar manifestação fundamentada indicando a **CLARO** como responsável pelas informações, a **CREDENCIADA** seja compelida a fornecer os dados aos quais tenha acesso em razão do presente Contrato, a **CREDENCIADA** se compromete a dar ciência à **CLARO** da demanda recebida e a fornecer à autoridade solicitante, dentro dos prazos estabelecidos, resposta elaborada em conjunto e/ou com a anuência prévia da **CLARO**.
- 6.8 As Partes acordam em estabelecer um período de “Operação de Teste Pré-Lançamento”, período este durante o qual os SIM Cards operarão em caráter de teste controlado ou “operação assistida” para aferição do desempenho das funcionalidades e procedimentos acordados, estando tal operação limitada ao máximo de 500 (quinhentos) habilitações em seus SIM Cards. A Operação de Teste Pré-Lançamento terá a duração mínima de 15 (quinze) e máxima de 30 (trinta) dias.

ANEXO IV – Minuta de Contrato de Representação

- 6.9 As Partes deverão aprovar conjuntamente o(s) modelo(s) de Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Representação de Credenciado que regerá(ão) as condições de prestação dos serviços inerentes ao SMP, conforme objeto do presente Contrato de Representação.
- 6.10 Na eventualidade de negociação do Contrato de Compartilhamento de Rede, para atuação da <<EMPRESA>> como Prestadora de RV-SMP AUTORIZADA, a <<EMPRESA>> se compromete a dar preferência à **CLARO** antes de iniciar negociações com outras prestadoras nesse sentido.
- 6.11 Cada uma das Partes será integralmente responsável por todas as ações, procedimentos judiciais ou extrajudiciais, reclamações, pleitos e condenações que sejam decorrentes de ação ou omissão, na medida de sua responsabilidade que importem em violação do presente Contrato e/ou da regulamentação e legislação aplicáveis, assumindo a total responsabilidade pelos danos materiais diretos a que comprovadamente der causa, incluindo custas judiciais e honorários de sucumbência que venham a ser impostas à Parte Inocente.
- 6.12 O início da operação comercial das atividades descritas no item 1.1.1 está previsto no Apêndice A do ANEXO 2 – Condições Técnicas e Operacionais entre as Partes.
- 6.13 Diante das condições avençadas no presente Contrato de Representação, a <<EMPRESA>> assume as seguintes obrigações:
- 6.13.1 atuar como **CREDENCIADA** exclusiva da **CLARO** em todo o território nacional;
 - 6.13.2 não celebrar acordos de atendimento a Usuários Visitantes (“roaming”) bem como acordos de uso de radiofrequências com outras prestadoras autorizadas do Serviço Móvel Pessoal – SMP
 - 6.13.3 responder solidariamente perante os seus usuários no cumprimento dos direitos dos Usuários do SMP na forma prevista no Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Rede Virtual (RRV-SMP).
- 6.4 A <<EMPRESA>>, dentro de sua área de atuação, pode Representar a Prestadora de Origem (**CLARO**) na Prestação do SMP em áreas onde a respectiva Prestadora Origem não possua infraestrutura, utilizando-se de alternativas tecnológicas de sua iniciativa, desde que assim seja avençado entre as **Partes**, sendo que, neste caso, as condições técnicas e comerciais deverão ser incluídas ao presente Contrato por meio de Termo Aditivo.

7 CLÁUSULA SÉTIMA – TERMOS COMERCIAIS E PROCEDIMENTOS DE FATURAMENTO, COBRANÇA E TRATAMENTO DE CONTESTAÇÕES ENTRE AS PARTES

- 7.1. Os termos comerciais, direitos e garantias pactuados e referentes ao presente Contrato de Representação, assim como os procedimentos para faturamento e cobrança dos valores delas decorrentes, e ainda de apresentação e conciliação de eventuais contestações entre as Partes estão descritos no Anexo 1 – Questões Comerciais e Governança entre as Partes – deste Contrato.
- 7.2. Na hipótese de qualquer alteração tributária, bem como derrogação ou renovação dos benefícios e incentivos de natureza tributária e financeira que vierem a ocorrer durante a execução do seu objeto, os preços ora avençados poderão sofrer ajustamento para mais ou para menos, em função das alterações.
- 7.3. Caso uma Parte venha a ser responsabilizada, solidária ou subsidiariamente, pelo pagamento de quaisquer tributos ou multas por descumprimento de obrigações principais e/ou acessórias decorrentes de responsabilidade da outra Parte e relacionadas ao objeto contratado, a Parte Responsável se compromete a ressarcir a outra nos termos do item 14.15 e subitens deste Contrato de Representação.

8 CLÁUSULA OITAVA – PENALIDADES

- 8.1. A Parte que não efetuar o pagamento dos valores devidos à outra Parte, constantes no Anexo 1 – Questões Comerciais e Governança entre as Partes, na data de vencimento correspondente, ficará sujeita às seguintes sanções, exceto na hipótese de disputa de valores:
- 8.1.1. Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do saldo, devida uma única vez, no dia seguinte ao do vencimento.
- 8.1.2. Pagamento de juros de mora sobre o débito original, a ordem de 1% (um por cento) ao mês pro rata die, devidos no dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito.
- 8.1.3. Atualização monetária do valor em atraso calculada pela variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, devido a partir do dia seguinte ao vencimento até a data da efetiva liquidação do débito. Caso o IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo seja negativo em um ou mais meses, este(s) será(ao) considerado(s) 0 (zero) para o cálculo da atualização monetária.
- 8.2. As cobranças dos valores decorrentes das aplicações das penalidades previstas no presente Contrato serão efetuadas por meio de apresentação de Nota de Débito pela Parte Credora de tais valores contra a Parte Devedora.

9 CLÁUSULA NONA – VIGÊNCIA

- 9.1. O presente Contrato de Representação entra em vigor a partir da data de sua assinatura e será válido pelo período de 10 (dez) anos a contar da data de assinatura do primeiro Termo de Aceitação. O presente Contrato será renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos de 24 (vinte e quatro) meses, salvo se denunciado por quaisquer das Partes, por escrito, com antecedência mínima de 6 (seis) meses da data efetiva para a rescisão.
- 9.2. A eficácia do presente Contrato está condicionada à sua homologação pela ANATEL.

10 CLÁUSULA DÉCIMA – EXTINÇÃO DO CONTRATO

- 10.1 O presente Contrato de Representação poderá ser extinto, por qualquer das Partes, mediante simples notificação por escrito à outra Parte, nas seguintes situações:
- 10.1.1 Por acordo entre as Partes;
- 10.1.2 Por disposição de norma que impossibilite a prestação do Serviço objeto do presente Contrato de Representação;
- 10.1.3 Por término da autorização para prestação de serviços de telecomunicações da **CLARO**;
- 10.1.4 Por obtenção, pela **CREDENCIADA**, de Autorização para prestação do SMP por meio de Rede Virtual;
- 10.1.5 Por celebração de Contrato de Representação entre a **CREDENCIADA** e outra “Prestadora Origem”, respeitados os prazos contidos no presente contrato;
- 10.1.6 Por declaração de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, liquidação judicial ou extrajudicial ou dissolução societária total de qualquer das Partes;
- 10.1.7 Por descumprimento deste Contrato de Representação, incluindo seus Anexos, por fato imputável exclusivamente à **CLARO** (Parte Infratora), e o não saneamento do referido descumprimento por esta Parte em até 60 (sessenta) dias após o recebimento de notificação, se prazo de saneamento não estiver previsto no Contrato ou seus anexos,

ANEXO IV – Minuta de Contrato de Representação

e sem prejuízo das demais hipóteses de encerramento por descumprimento previstas neste Contrato;

- 10.1.8 Por descumprimento deste Contrato, incluindo seus Anexos, por fato imputável exclusivamente a **CREDENCIADA** (Parte Infratora), e o não saneamento do referido descumprimento em até 60 (sessenta) dias após o recebimento da notificação, se prazo de saneamento não estiver previsto no Contrato ou seus anexos, e sem prejuízo das demais hipóteses de encerramento por descumprimento previstas neste Contrato;
- 10.1.9 Por decisão unilateral da **CREDENCIADA**, respeitados os prazos contidos no presente contrato;
- 10.1.10 Por decisão unilateral da **CLARO**, respeitados os prazos contidos no presente contrato;
- 10.1.11 Por determinação da ANATEL, caso a atividade da **CREDENCIADA** não atenda ao interesse público ou esteja em desacordo com a regulamentação aplicável ao setor de telecomunicações.
- 10.1.12 Por ações devidamente comprovadas de iniciativa de qualquer das **Partes** que venham a comprometer a reputação e/ou a imagem da outra Parte no seu relacionamento com os clientes, o mercado e/ou com as instituições que com ele se relacionem, ou por ações ou omissões das Partes que estejam em desacordo com as políticas institucionais aprovadas internamente, consubstanciadas em códigos de condutas disponibilizados pelas **Partes**, ou da lei e ressaltadas as disposições previstas no presente Contrato de Representação quanto ao uso do nome, logotipo, marcas e patentes das **Partes**.
- 10.2 A partir da efetiva extinção deste Contrato de Representação, que, de acordo com a regulamentação em vigor na data da assinatura do presente Contrato, deverá ser efetivada após comunicação à ANATEL, cada Parte deve prontamente fazer retornar à outra Parte, qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da outra Parte, bem como efetuar, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data do encerramento, todos os pagamentos de quantias pendentes, devendo ser celebrado também um Termo de Rescisão.
- 10.3 Nas hipóteses dos itens 10.1.7 e 10.1.10 (se a **CLARO** for a Parte Infratora) acima, a **CLARO** se obriga a pagar à **CREDENCIADA**, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data efetiva da rescisão, a título de multa indenizatória, o montante equivalente a 10% (dez por cento) da média dos valores mensais aos quais a **CREDENCIADA** fez jus nos últimos 12 (doze) meses, em função das condições comerciais estabelecidas no Apêndice A do Anexo 1 – Questões Comerciais e Governança entre as Partes, deste Contrato de Representação, multiplicado pelo número de meses faltantes para completar o período de sua vigência, limitado ao montante de R\$ 10.000.000,00 (Dez milhões de Reais).
- 10.4 Nas hipóteses do item 10.1.4, se a **CLARO** não for a Prestadora Origem, bem como dos itens 10.1.5, 10.1.8 e 10.1.9, a **CREDENCIADA** se obriga a pagar à **CLARO**, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data efetiva da rescisão, a título de multa indenizatória, o montante equivalente ao Compromisso Mínimo Anual do período faltante, considerando o previsto no item 2.1 do Apêndice A do Anexo 1 – Questões Comerciais e Governança entre as Partes, tomando-se o período entre a data da efetiva extinção do Contrato e a data do fim da vigência original do mesmo, ou seja, de 10 (dez) anos, conforme Cláusula Nona deste instrumento.
- 10.4.1 A multa indenizatória não será exigível na hipótese do item 10. 4 acima, exclusivamente se a **CREDENCIADA** foi outorgada com Termo de Autorização para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual e seja celebrado Contrato de Compartilhamento de Uso de Rede com a **CLARO**.
- 10.5 No que tange ao uso indevido do nome, logotipo, marcas e patentes previsto no item 10.1.10, sendo comprovado dolo ou a negligência grave, caberá a Parte que deu causa pagar à outra Parte, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data efetiva da rescisão, a título de multa, o valor total de R\$ 250.000,00 (Duzentos e cinquenta mil Reais) uma única vez, assegurado à Parte que

sofreu o dano o direito de pleitear o ressarcimento dos prejuízos comprovadamente sofridos nos termos do Contrato que ultrapassem o valor da referida multa.

10.6 As Partes se comprometem a envidar todos os esforços para evitar ou minimizar impactos aos Clientes de RV-SMP em qualquer hipótese de extinção do presente Contrato de Representação, devendo a **CLARO** dar continuidade à prestação de serviço aos Usuários, observadas as seguintes disposições:

10.6.1 A **CLARO** disponibilizará aos Clientes de RV-SMP que não solicitarem portabilidade para outra operadora, um plano alternativo para fruição dos serviços na sua rede de SMP.

10.6.2 A **CLARO** deverá comunicar à Anatel e aos Clientes de RV-SMP a respeito da rescisão ou extinção de contrato com a **CREDENCIADA**, informando a motivação para tal, bem como as providências a serem tomadas com relação aos Usuários atendidos por meio de Representação de Credenciado.

10.6.3 Caso não haja concordância do Usuário na migração da **CREDENCIADA** ou na adesão a um dos Planos de Serviço da **PRESTADORA ORIGEM**, será efetuada a rescisão do contrato sem ônus ao Usuário (Cliente de RV-SMP), se assim optar.

10.7 Em caso de rescisão de Contrato de Serviço Móvel Pessoal - SMP pelo Cliente de RV-SMP, a **CLARO** e a **CREDENCIADA**, após envidados todos os esforços legítimos adotados para a retenção de clientes, não criarão impedimentos técnicos ou procedimentais para a migração do respectivo cliente para outra Prestadora do Serviço Móvel Pessoal - SMP.

10.8 No caso de extinção do presente Contrato de Representação, as Partes firmarão Termo de Quitação, dando mútua quitação das obrigações assumidas neste Contrato de Representação, contemplando o ajuste de contas, com a liquidação das obrigações contratuais vencidas e, proporcionalmente, quando for o caso, das obrigações vincendas.

10.8.1 Em qualquer hipótese de extinção do Contrato de Representação, e em consonância com o disposto no item 10.8 acima, as Partes obrigam-se a manter as condições contratuais acordadas, pelo prazo de 6 (seis) meses a partir do término do Contrato de Representação, de modo a viabilizar a migração das operações da **CREDENCIADA** para a **PRESTADORA ORIGEM (CLARO)** ou para outra Prestadora.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

11.1. Nenhuma das Partes poderá ceder e, de nenhuma forma, transferir, total ou parcialmente, o presente Contrato de Representação, ou quaisquer direitos decorrentes deste, sem o consentimento por escrito da outra Parte, ressalvados os casos de transferência resultante de reestruturação societária e outras formas de fusão, cisão ou incorporação pela **CLARO** ou do grupo econômico do qual é integrante, devidamente aprovados pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, hipótese que não requer o consentimento da outra parte. No caso de alteração societária da **CREDENCIADA**, ou alteração de seu controle societário, é assegurado à **CLARO** o direito de avaliar o interesse em manter a presente representação ou rescindir o Contrato, sem ônus para a **CLARO**.

11.2. A cessão ou transferência parcial ou total do presente Contrato de Representação ou de quaisquer direitos dele decorrentes de acordo com o item 11.1, não eximirá a Parte Cedente de quaisquer de suas responsabilidades ou obrigações derivadas deste Contrato de Representação até a data da cessão ou transferência.

11.3. O presente Contrato de Representação obriga as Partes por si e seus sucessores, sub-rogando-se todos os direitos e obrigações assumidas neste Contrato de Representação.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

- 12.1. As Partes retêm individualmente seus respectivos direitos de propriedade intelectual e industrial dos sistemas de TI e engenharia, bem como de quaisquer outras obras criadas, desenvolvidas ou modificadas em razão deste Contrato de Representação. Nenhum direito de propriedade intelectual e industrial atualmente existente ou que venha a ser adquirido ou licenciado por uma Parte, será outorgado à outra Parte.
- 12.2. As marcas e patentes pertencentes a uma Parte e que forem necessárias à outra Parte para o cumprimento das atividades previstas neste Contrato de Representação (uso de quaisquer facilidades ou equipamentos, incluindo programas/software), somente poderão ser utilizadas mediante expressa autorização da Parte detentora dos direitos.
- 12.3. Cada Parte será responsável, sem nenhum custo adicional à outra Parte, pela obtenção das licenças relativas à propriedade intelectual e/ou industrial de terceiros usadas para o cumprimento de suas respectivas obrigações vinculadas ao presente Contrato de Representação.
- 12.4. Salvo acordo específico em contrário, nenhuma Parte pode publicar ou usar logotipo, marcas, marcas registradas (incluindo marca de serviço) e patentes, nome, redações, fotos, quadros, símbolos ou palavras da outra Parte, que impliquem associação do nome da outra Parte a qualquer produto, serviço, promoção ou qualquer outra matéria de publicidade, estando contudo, a **CREDENCIADA**, desde já, expressamente autorizada a utilizar o nome da **CLARO** em propostas, contratos ou materiais institucionais, ou referências aos Planos de Serviços, Promoções e Ofertas decorrentes de sua prestação de serviços e de acordo com responsabilidades previstas no Apêndice C do Anexo 1 deste Contrato.
- 12.5. Somente a **CLARO** poderá realizar publicidade e divulgar a marca **CLARO**, salvo acordo específico entre as Partes. A divulgação referente aos produtos e serviços oferecidos pela **CREDENCIADA** será de responsabilidade e custeado pela própria **CREDENCIADA**.
- 12.6. Sem prejuízo das demais disposições do presente Contrato, ficam acordadas as seguintes regras relativas ao uso da marca da **CREDENCIADA**, bem como de seus parceiros:
- 12.6.1. Licenciamento do uso das marcas e emblemas da **CREDENCIADA**, enquanto vigente o Contrato, visando a divulgação, distribuição e comercialização de SIM Cards caracterizados com a marca e emblema da **CREDENCIADA** ou de seus parceiros.
- 12.6.1.1. A **CREDENCIADA** se responsabiliza pelo licenciamento e utilização dos nomes de seus parceiros, bem como de suas marcas e emblemas, para fins de fabricação dos “blisters”, SIM Cards e materiais de comunicação em apoio às vendas (merchandising e publicidade).
- 12.6.1.2. A **CREDENCIADA** deverá adotar todos os procedimentos que se relacionem com a manutenção dos direitos de propriedade intelectual da sua marca, bem como de seus parceiros.
- 12.6.2. O presente instrumento não contempla nenhuma modalidade de cessão definitiva de direito de uso das marcas e demais sinais distintivos da **CREDENCIADA** ou de seus parceiros, suas controladas, coligadas e controladoras, à **CLARO**. Assim como a **CREDENCIADA** não possui direito de uso da Marca **CLARO**.
- 12.6.3. A **CLARO** compromete-se a não registrar, nem tentar registrar as marcas da **CREDENCIADA**, ou de parceiros da **CREDENCIADA**, e vice-versa, assim como qualquer outra marca, nome, elemento visual, símbolo, insígnia, ou quaisquer outros sinais distintivos idênticos e/ou semelhantes, presentes ou futuros, não permitindo, da mesma forma, que eventuais associadas, coligadas ou subsidiárias igualmente o façam.
- 12.6.4. Cada **Parte**, por si, seus funcionários e/ou subcontratados, deverão utilizar as marcas da outra **Parte** estritamente na forma estipulada no presente Contrato, sendo

ANEXO IV – Minuta de Contrato de Representação

responsáveis pela sua boa utilização, não podendo praticar qualquer ato que, comprovadamente, afete negativamente as marcas ora licenciadas.

- 12.6.5. Caberá à cada **Parte**, uma vez detectado ato da outra **Parte** que, comprovadamente, afete negativamente as suas marcas, notificar à outra **Parte** para que cesse a prática, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a conduta em desacordo com o presente contrato, e para em que até 30 (trinta) dias promova a cessação total de eventuais efeitos da prática ocorrida.
- 12.6.6. Nenhuma das **Partes** poderá fazer qualquer alteração e/ou reprodução indevida, de qualquer natureza, das marcas da outra **Parte**, devendo as mesmas serem utilizadas na forma do presente Contrato e obedecendo aos padrões visuais, combinações de cores e demais sinais distintivos determinados pela respectiva detentora.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPUTAS OU CONTROVÉRSIAS

- 13.1. As Partes empreenderão seus melhores esforços para dirimir quaisquer conflitos de interesse que possam surgir em decorrência da execução deste Contrato de Representação.
- 13.2. A partir da data em que surgir algum conflito, divergência ou disputa (“controvérsia”) decorrente da execução do presente Contrato de Representação, as Partes deverão amigavelmente e de boa-fé, buscar conciliar seus mútuos interesses, em prazo não superior a 60 (sessenta) dias, contados a partir do recebimento da notificação encaminhada por escrito a respeito da existência de Controvérsia, ou dentro de qualquer outro prazo mutuamente acordado, devendo ser observados os procedimentos previstos no Apêndice C - Condições Operacionais para Gestão de Serviços do Anexo 1 ao Contrato. Na hipótese das Partes não chegarem a um consenso nos primeiros 30 (trinta) dias, o tema será escalado ao Comitê Executivo, definido conforme a seguir:
- 13.2.1. As Partes concordam em criar um Comitê Executivo para (i) auxiliar na solução de qualquer assunto relevante decorrente da execução deste Contrato, incluindo, mas não se limitando, às questões relativas à qualidade do serviço e (ii) supervisionar a implementação e prestação dos Serviços.
- 13.2.1.1. As Partes designam, respectivamente, as seguintes pessoas para representá-las no Comitê Executivo:
- (i) **CLARO:**
- (ii) **<<EMPRESA>>:**
- 13.2.1.2. O Comitê Executivo poderá delegar suas atribuições a um Subcomitê Executivo. Nessa hipótese, o Subcomitê Executivo incluirá pelo menos 01 (um) membro do Comitê Executivo de cada Parte, sendo certo que ambas as Partes deverão ser representadas por igual número de membros.
- 13.2.2. As questões, litígios ou controvérsias entre as Partes relativos ou decorrentes do presente Contrato serão submetidas pelas Partes ao Comitê Executivo antes do início de eventual arbitragem ou outro procedimento e, se necessário, pelo Comitê Executivo aos Presidentes Executivos das controladoras das Partes.
- 13.3. Se o Comitê Executivo não solucionar as questões, litígios ou controvérsias dentro de 30 (trinta) dias contados da data em que sua intervenção tenha sido solicitada por quaisquer das Partes, os objetos dos conflitos poderão ser submetidos à ANATEL, sem prejuízo da adoção de quaisquer outras medidas administrativas ou judiciais cabíveis, respeitando-se, nesse último caso, os critérios de eleição de Foro especificados nesse contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 14.1. A consecução do objeto deste Contrato de Representação será regida pelo ordenamento jurídico brasileiro, em especial, pela legislação, regulamentos e normas de regência do setor de telecomunicações.

- 14.2. As Partes acordam que o presente Contrato de Representação substitui e rescinde todos os demais instrumentos contratuais eventualmente firmados entre as Partes que tenham por objeto a Representação para Exploração do SMP por meio de Rede Virtual, que passa a ser regida integralmente pelo presente Contrato de Representação.
- 14.3. Sem prejuízo das demais disposições previstas neste Contrato de Representação, serão indenizados os danos diretos, desde que comprovados, causados por uma das Partes à outra, seja por si, ou por seus empregados, agentes ou terceiros contratados para a execução deste Contrato de Representação, sendo excluídos os danos indiretos, insucessos comerciais e lucros cessantes.
- 14.3.1 Na hipótese de (i) descumprimento contratual, incluindo as das ações sob sua responsabilidade previstas no Apêndice C do Anexo 1; e (ii) de uma das Partes dar causa a sanções que venham a incidir sobre a outra Parte, por descumprimento de qualquer disposição regulamentar, a Parte Infratora deverá indenizar a Parte Inocente nos valores comprovadamente associados aos danos diretos sofridos pela Parte Inocente, de acordo com o critério citado no item 14.3.
- 14.4. Qualquer modificação no presente Contrato de Representação, incluindo seus anexos, somente poderá ser efetivada mediante assinatura de Termo Aditivo pelos representantes legais das Partes.
- 14.4.1. As alterações contratuais devem ser informadas pela **CLARO** à ANATEL em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do respectivo Termo Aditivo.
- 14.4.2. No caso de alteração na legislação ou regulamentação aplicável ou decisões de tribunais administrativos ou judiciais que afetem o objeto, o escopo do Contrato, qualquer de seus elementos ou a forma ou condições como os serviços, obrigações e direitos são entregues, recebidos, pagos ou usados, em cada caso conforme seja exigido, as novas determinações serão incorporadas ao presente Contrato mediante celebração de Termo Aditivo.
- 14.5. Na hipótese em que uma ou mais disposições deste Contrato de Representação sejam consideradas inválidas, ilegais ou, de alguma forma, inexecutáveis, a validade, legalidade ou aplicabilidade das disposições remanescentes contidas neste instrumento não serão, de modo algum, afetadas ou comprometidas.
- 14.6. Os casos fortuitos ou motivos de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.
- 14.6.1. A Parte que for afetada por caso fortuito ou motivo de força maior deverá notificar a outra, de imediato, da extensão do fato e do prazo estimado durante o qual estará inabilitada a cumprir ou pelo qual será obrigada a atrasar o cumprimento de suas obrigações decorrentes deste Contrato de Representação.
- 14.6.2. Cessados os efeitos de caso fortuito ou motivo de força maior, a Parte afetada deverá, de imediato, notificar a outra para conhecimento desse fato, restabelecendo a situação original.
- 14.6.3. Se a ocorrência de caso fortuito ou motivo de força maior prejudicar apenas parcialmente a execução das obrigações oriundas deste Contrato de Representação por uma das Partes, a Parte afetada deverá cumprir as obrigações que não tiverem sido afetadas pela ocorrência do caso fortuito ou motivo de força maior.
- 14.7. Este Contrato de Representação, em nenhuma hipótese, cria uma *joint venture* ou relação de parceria ou de representação comercial entre as Partes, de que trata a Lei n.º 4.886, de 09 de dezembro de 1965, sendo cada uma inteiramente responsável por seus atos e obrigações. Nenhuma das Partes poderá assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte. Em todas as questões relativas ao presente Contrato, a **CREDENCIADA** e a **CLARO** agirão como empresas independentes. Nenhuma das Partes poderá declarar que possui qualquer autoridade para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita,

ANEXO IV – Minuta de Contrato de Representação

em nome da outra Parte, nem representar a outra Parte como agente, funcionário, representante ou qualquer outra função.

- 14.7.1. As Partes reconhecem que não têm autoridade ou poder para, direta ou indiretamente, obrigar, negociar, contratar, assumir débitos, obrigações ou criar quaisquer responsabilidades em nome da outra Parte, sob qualquer forma ou com qualquer propósito.
- 14.8. Este Contrato de Representação não cria qualquer relação trabalhista entre as Partes ou entre uma Parte e os empregados de outra Parte. Cada uma das Partes assume total responsabilidade como único empregador, devendo para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas, tais como salários, benefícios sociais, gratificações, encargos sociais e previdenciários, indenizações e quaisquer outros direitos trabalhistas, bem como outras despesas com diárias, transporte, hospedagem e alimentação de seus empregados ou contratados, não persistindo qualquer tipo de solidariedade ou responsabilidade subsidiária entre elas, assumindo, cada Parte, total responsabilidade por qualquer disputa ou litígio movido por seus empregados ou contratados.
- 14.9. As Partes responsabilizar-se-ão pelo planejamento e execução de todas as atividades que, por força deste Contrato de Representação e de atos normativos emanados do órgão regulador do setor de telecomunicações, lhe sejam afetos, de maneira a salvaguardar, convenientemente, o quadro de funcionários de ambas as Partes e terceiros, contra acidentes, bem como evitar prejuízos a bens das Partes e/ou de terceiros.
- 14.10. Exceto se disposto de forma diversa no Contrato ou Anexos, todas as notificações e outros comunicados relacionados a este Contrato devem ser efetuados por escrito, podendo ser encaminhados pessoalmente, ou remetidos mediante serviços postais com comprovação de recebimento, ao endereço que venha a ser indicado por cada Parte conforme previsto no item 3.1.18 deste Contrato, sendo considerados recebidos na data do protocolo de recebimento pelo destinatário., ou por e-mail, com confirmação de recebimento.
- 14.11. Para fins das comunicações relativas a este Contrato devem ser considerados os seguintes dados e endereços das Partes:
- Para a CLARO:**
At.: Sr(a).
Endereço:
E-mail:
- Para a CREDENCIADA:**
At.: Sr.(a)
Endereço:
E-mail:
C/c.:
- 14.12. Os bens e equipamentos eventualmente cedidos pela **CLARO** e sob a guarda da **CREDENCIADA** são insuscetíveis de penhora, arresto, sequestro e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade da **CREDENCIADA** perante terceiros, sendo responsável a **CREDENCIADA**, direta ou indiretamente, pelas despesas que se fizerem necessárias para desoneração dos bens e equipamentos eventualmente gravados com as constrições referidas. Em nenhuma hipótese a **CREDENCIADA** poderá, valendo-se ou não dessa condição, transacionar recursos de rede da **CLARO**, o mesmo se aplicará no sentido recíproco.
- 14.13. A Parte que, comprovadamente, causar danos às instalações e equipamentos da outra Parte, especialmente nas fases de pré-instalação, instalação, operação e desativação dos

equipamentos, será responsável pelo ressarcimento desses danos diretos, limitado ao valor de reposição dos equipamentos e instalações danificadas.

- 14.14. A **CLARO** poderá suspender total ou parcialmente os serviços previstos no objeto do presente Contrato, caso sejam comprovadamente praticadas ações pela **CREDENCIADA** e/ou seus respectivos usuários, que atentem contra a integridade da rede da **CLARO**, e/ou que implique em risco imediato para o funcionamento da sua rede, para a interoperabilidade dos serviços, assim como para a continuidade dos serviços prestados aos seus usuários.
- 14.15. Caso uma das Partes seja compelida a figurar em qualquer processo ou procedimento administrativo ou judicial, de qualquer natureza em razão de ação ou omissão da outra Parte, relacionada a execução do objeto do presente Contrato, fica a Parte acionada obrigada a informar à Parte responsável acerca da instauração do aludido Processo ou Procedimento.
- 14.15.1. Na hipótese do item 14.15 acima, a Parte responsável obriga-se a tomar as medidas necessárias para substituir a Parte acionada no processo judicial ou Procedimento Administrativo em trâmite, assumindo, caso possível e aplicável, o polo passivo da demanda, ou, minimamente, figurando em conjunto com a Parte acionada no polo passivo, mantendo-se, em qualquer hipótese, responsável pelo pagamento do valor correspondente à condenação final e irrecorrível e despesas processuais, incluindo, mas não se limitando a honorários advocatícios sucumbenciais, e custas judiciais na hipótese de deferimento da substituição processual.
- 14.15.2. Caso a substituição e a inclusão em apreço não sejam deferidas, ou não sejam aplicáveis, a Parte acionada obriga-se a informar à Parte responsável sobre todo o andamento relevante do processo, obrigando-se por sua vez a Parte responsável a fornecer todos os subsídios para defesa ou manifestação da Parte acionada, ficando a Parte responsável obrigada a ressarcir a Parte acionada do valor correspondente no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da apresentação do desembolso pela Parte acionada à Parte responsável, incluindo, mas não se limitando a honorários advocatícios sucumbenciais, e custas judiciais, se aplicável.
- 14.15.3. No caso de processos administrativos, a obrigação de indenizar da Parte responsável se dará igualmente no prazo de 30 (trinta) dias e inclui os valores desembolsados a título de penalidades e sanções impostas pela Autoridade Administrativa, despesas vinculadas, incluindo eventuais custas administrativas.
- 14.15.4. Na impossibilidade de identificação entre as Partes quanto à responsabilidade de cada Parte no incidente, cada uma atuará de forma independente, e nesta hipótese cada Parte arcará com 50% (cinquenta por cento) de todos os ônus financeiros decorrentes dos processos judiciais ou administrativos. Cada Parte arcará com a totalidade dos honorários contratuais dos seus respectivos advogados.
- 14.15.4.1. Independentemente da identificação da Parte responsável, segue válido o dever de colaboração recíproca entre as Partes.
- 14.15.5. Os ressarcimentos aos quais se refere esta Cláusula serão pagos pela **Parte** responsável no prazo máximo de 30 (trinta) dias, mediante emissão de Nota de Débito pela **Parte** Inocente.
- 14.15.6. Em complemento às disposições acima, especificamente no que se refere às ações consumeristas, que são processos judiciais decorrentes de reclamações formuladas por consumidor ou procedimentos administrativos iniciados por algum órgão de defesa do consumidor, que tenham por objeto vício dos produtos ou dos serviços prestados pelas **Partes** na forma da Cláusula 1.1 e deste Contrato, estabelecem-se os seguintes procedimentos:
- 14.15.6.1. Quando **Parte** Inocente e **Parte** responsável estiverem no polo passivo da ação consumerista, cada uma das empresas elaborará defesa de mérito em

ANEXO IV – Minuta de Contrato de Representação

seu nome acerca do pedido formulado pelo autor e a **Parte** responsável ficará integralmente responsável por cumprir as obrigações estabelecidas em eventual acordo por ela firmado ou nas decisões judiciais proferidas no processo.

- 14.15.6.2. As **Partes** fornecerão uma à outra toda a documentação e suporte necessário para a defesa na ação consumerista conforme prazo estabelecido no item 2.6.2 do Apêndice B do Anexo 3 deste Contrato.
- 14.15.6.3. Se a **Parte** Inocente for instada a cumprir as obrigações estabelecidas nas decisões judiciais proferidas no processo por omissão da **Parte** Responsável, aquela terá direito de regresso contra a **Parte** Responsável.
- 14.15.6.4. Quando somente a **Parte** Inocente estiver no polo passivo da ação consumerista, as **Partes** deverão adotar o seguinte procedimento:
 - 14.15.6.4.1. A **Parte** Inocente deverá comunicar a **Parte** Indenizante mediante o envio de e-mail, acompanhado de cópia da citação ou documento oficial semelhante a que tiver recebido, para os e-mails informados no item 2.6.4 do Apêndice B do ANEXO 3 deste Contrato, no prazo de até 15 (quinze) dias antes da data limite para a apresentação da defesa cabível ou da data designada para sessão de conciliação, exceto se já recebida pela **Parte** inocente em prazo inferior, hipótese em que o envio deverá ser feito imediatamente.
 - 14.15.6.4.2. A **Parte** responsável fornecerá à **Parte** Inocente toda a documentação suporte necessária para a defesa na ação consumerista conforme prazo estabelecido no item 2.6.2 do Apêndice B do ANEXO 3 deste Contrato.
 - 14.15.6.4.3. A **Parte** responsável, voluntariamente, comparecerá à sessão de conciliação e/ou apresentará, sem a necessidade de denunciação à lide, defesa na ação consumerista e pedirá a exclusão da **Parte** Inocente do polo passivo. Deferido o ingresso da **Parte** responsável na ação, esta fica incumbida de cumprir as obrigações estabelecidas nas decisões judiciais proferidas nesta ação consumerista. Se a **Parte** Inocente for instada a cumprir as obrigações pecuniárias estabelecidas nas decisões judiciais proferidas na ação consumerista por omissão da **Parte** Responsável, terá direito de regresso contra esta.
 - 14.15.6.4.4. Se o juiz indeferir o pedido de inclusão da **Parte** responsável no polo passivo, a **Parte** Inocente cumprirá as obrigações pecuniárias estabelecidas nas decisões judiciais proferidas na ação consumerista e será ressarcida pela **Parte** responsável.
 - 14.15.6.4.5. Na ocorrência da hipótese prevista no subitem 14.15.6.4.4, a **Parte** Inocente poderá realizar acordo com a parte demandante nos termos e condições previamente estabelecidas entre as **Partes**, sendo depois ressarcida pela **Parte** responsável. Firmado acordo fora dos termos e condições estabelecidas entre as **Partes**, a **Parte** Inocente perderá o direito de reembolso naquilo que excedeu os termos e condições estabelecidas.
 - 14.15.6.4.6. Se a **Parte** Inocente deixar de comunicar a **Parte** Responsável na forma do subitem 14.15.6.4.1 e a análise identificar

ANEXO IV – Minuta de Contrato de Representação

excludente de responsabilidade da **Parte** Responsável pelo alegado vício do produto ou do serviço ou qualquer outro problema, como por exemplo, mas não limitado, o mau uso do produto pelo autor ou falha do autor em solicitar solução à **Parte** Responsável, esta não estará obrigada a reembolsar a **Parte** Inocente pelo valor da obrigação estabelecida na ação consumerista. Ao contrário, se análise não identificar excludente de responsabilidade da **Parte** responsável, ela ressarcirá a **Parte** Inocente pelo cumprimento da obrigação estabelecida na ação consumerista, independentemente do atendimento ao fluxo e prazo estabelecidos no subitem 14.15.6.4.1

- 14.16. Caso ocorram, a qualquer tempo, alterações na legislação e regulamentação aplicáveis ou nas condições da Autorização de quaisquer das Partes e tais alterações tenham repercussões neste Contrato, as Partes deverão aditá-lo por escrito, conforme necessário.
- 14.17. Para todo e qualquer prazo previsto neste Contrato, exceto para o que estiver expressamente disposto de outra forma no Contrato, ou seus anexos, deverão atender os dias e horários abaixo descritos:
- 14.17.1. “Dia útil”: qualquer dia da semana exceto sábados, domingos e feriados nacionais nos estabelecimentos de cada uma das Partes.
- 14.17.2. “Horário comercial”: qualquer horário entre as 09 horas e as 18 horas, horário local de Brasília.
- 14.18. As condições avençadas no presente Contrato são específicas para a atuação da **<<EMPRESA>>** como **CREDENCIADA** da **CLARO**. Na hipótese mencionada no item 10.1.4 acima, tendo as Partes interesse em manter o relacionamento comercial, deverá ser celebrado Contrato de Compartilhamento de uso de Rede no qual serão estabelecidas as respectivas condições técnicas e comerciais de tal relação.
- 14.19. A abstenção pelas Partes do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhes assistam pelo Contrato, bem como a concordância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra Parte não serão consideradas renúncias, abstenções ou concordâncias em relação a tais direitos ou faculdades, que poderão ser exercidos a qualquer tempo a critério da Parte titular dos mesmos.
- 14.20. Qualquer omissão ou tolerância, por qualquer das Partes, quanto ao não cumprimento pela outra **Parte** de quaisquer dos termos ou condições deste Contrato de Representação, ou em exercer direitos dele decorrentes, representará mera liberalidade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia de direitos, podendo ser exercida pela Parte que se sentir prejudicada, a qualquer tempo.
- 14.21. As Partes se obrigam a observar as diretrizes da legislação aplicável quanto à proteção de dados e privacidade, para fins tratamento de dados pessoais dos Clientes, no âmbito deste Contrato comprometendo-se, ainda, com as disposições constantes do Apêndice E – Obrigações e Compromissos para Proteção de Dados e Privacidade dos Clientes das Partes – do ANEXO 3 – Processos de Negócio com Clientes RV-SMP.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA CONFIDENCIALIDADE

- 15.1. Todas as informações relacionadas a esse Contrato ou adquiridas em seu curso, reveladas por uma Parte (“Parte Reveladora”) à outra **Parte** (“Parte Receptora”) consideradas confidenciais (Informação Confidencial), estão reguladas pelo Termo de Compromisso de Confidencialidade, celebrado entre as Partes em **dd.mm.20aa**, e que constitui o Anexo 5 deste Contrato.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ANTICORRUPÇÃO E ÉTICA

- 16.1. As Partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas o Código Penal Brasileiro, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, “Leis Anticorrupção”) e se comprometem a cumpri-las, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, no exercício de suas funções em conexão com este Contrato, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por ela contratados, adotando as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das Leis Anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores e colaboradores ou terceiros por ela contratados. A violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula por qualquer das Partes é causa para a rescisão unilateral deste Contrato. A **CREDENCIADA** declara ter conhecimento do conteúdo do Código de Ética da **CLARO** disponível no link <http://site.claro.com.br/claropar/governanca-corporativa/codigo-de-etica/>.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – COOPERAÇÃO

- 17.1. As **Partes** deverão responsabilizar-se pela guarda, conservação e manutenção da integridade física das informações da operação, a partir do seu recebimento físico e/ou digital, devendo mantê-las com elevados níveis de quantidade e qualidade em que foram levadas ao acondicionamento e alocação, observando-se as movimentações ocorridas, rastreadas por documentos competentes.
- 17.2. Em caso de dúvidas relacionadas às informações na integração dos sistemas, divergências técnicas, a **Parte** deverá cooperar prestando informações relacionadas à execução deste Contrato à outra **Parte**, mas, em cada caso, apenas:
- 17.2.1. na medida em que a solicitação de tais informações estejam em conformidade com a legislação;
 - 17.2.2. mediante uma solicitação prévia e por escrito da **Parte** não inferior a 15 (quinze) dias e sujeita às obrigações de confidencialidade.
 - 17.2.3. se uma **Parte** precisar de mais informações para cumprir com suas próprias obrigações legais ou uma solicitação de autoridade competente, a **Parte** solicitante informará à outra **Parte** por escrito para permitir que esta forneça tais informações.
- 17.3. Não está abrangido por esta cláusula o fornecimento de dados pessoais, bem como o dever de fornecer informações para cumprimento de ordem judicial, autoridade policial ou órgão regulador das atividades da **Parte** que recebeu a ordem, hipótese em que a **Parte** deverá prestar informações diretamente ao Juízo, autoridade ou órgão regulador que a solicitou.
- 17.4. Em qualquer hipótese serão respeitadas as políticas de segurança patrimonial; segurança da informação; bem como não serão apresentadas informações confidenciais não relacionadas ao objeto do presente contrato, informações concorrenciais e segredos de negócios.
- 17.5. A **Parte** que solicitou a informação deverá arcar com os custos comprovados e eventualmente incorridos fora da rotina de atividade usual da **Parte** solicitada para o fornecimento das informações. Caso a troca de informações beneficie a ambas as **Partes**, os custos adicionais serão previamente acordados entre as **Partes** por meio de decisão do Comitê Executivo.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

- 18.1. Sendo impossível obter uma solução amigável na forma prevista na Cláusula Décima Terceira acima as Partes elegem, de comum acordo, o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, como único competente para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato de Representação, com expressa renúncia de qualquer outro, presente ou futuro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo. Em conformidade com as normas vigentes, as Partes admitem e concordam, para todos os fins e efeitos de direito, que este instrumento seja assinado digitalmente por meio da plataforma de assinatura digital DocuSign, e a partir dos e-mails de seus representantes legais, pelo que reconhecem, desde já, a autoria, validade, eficácia, integridade e autenticidade deste instrumento assinado digitalmente, ainda que sem a aplicação de certificado digital.

São Paulo, XX de XXXXXX de 202x.

CLARO S.A.

<<EMPRESA>>

TESTEMUNHAS

Nome:
CPF:

Nome:
CPF