

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA

01. PARTES

01.01 São partes deste instrumento, **CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, empresa com sede na cidade de São Paulo, no Estado de São Paulo, na Rua Henri Dunant, n.º 780, Torre B, 3º andar, Santo Amaro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 66.970.229/0001-67, denominada **PRESTADORA** e a pessoa física, denominada **ASSINANTE**, devidamente qualificada no Termo de Adesão, tendo entre si justo e acordado celebrar o presente **CONTRATO**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

02. DEFINIÇÕES

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

- a) ADESÃO:** É a manifestação verbal ou escrita do **ASSINANTE** para aquisição do **SERVIÇO** e adesão às condições do presente **CONTRATO**;
- b) ALUGUEL DE EQUIPAMENTO:** é o valor mensal cobrado do **ASSINANTE** pela disponibilização dos EQUIPAMENTOS, de acordo com a política comercial vigente;
- c) ASSINANTE:** é a pessoa física que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA**, para fruição dos serviços de TV por assinatura na forma contratada;
- d) CESSIONÁRIO:** é a pessoa que sucede o **ASSINANTE** nos direitos e obrigações previstas neste contrato;
- e) EQUIPAMENTO:** conjunto de objetos necessários para a prestação dos serviços de TV por assinatura pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, composto de um decodificador digital e seus acessórios, podendo compreender, mas não limitado ao cabo de energia, fonte de alimentação de energia e controle remoto.
- f) MENSALIDADE:** é o preço mensal pago pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, que dependerá da modalidade (RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA) e do **PACOTE DE CANAIS** escolhidos pelo **ASSINANTE**, além de serviços adicionais contratos ou qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela **PRESTADORA**;
- g) ORDEM DE SERVIÇO ("OS"):** é o formulário preenchido pela **PRESTADORA**, no qual constarão os dados do **ASSINANTE**, nome da sua indicação que acompanhará a instalação do **SERVIÇO** (preposto), bem como os serviços contratados;
- h) PONTO PRINCIPAL:** é o primeiro ponto de recepção da programação contratada, podendo operar por qualquer uma das tecnologias disponíveis, mediante a utilização de aparelho decodificador, a critério da **PRESTADORA**;
- i) PONTO OPCIONAL:** possibilita o acesso opcional, autônomo, simultâneo e independente do **PONTO PRINCIPAL** instalado no mesmo endereço, mediante a utilização de um decodificador para cada ponto, sendo a cobrança pela programação já remunerada à **PRESTADORA** por meio do **PONTO PRINCIPAL**;
- j) PACOTE DE CANAIS:** 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 **PRESTADORA**, bem como canais opcionais avulsos, que poderão ser substituídos em decorrência de fatores técnicos ou comerciais, a qualquer tempo, conforme condições estabelecidas neste instrumento;
- k) PROGRAMADORA:** é a pessoa jurídica responsável pelo conteúdo audiovisual transmitidos na forma de canais de programação distribuídos pela **PRESTADORA**. A programação dos canais pertence à respectiva programadora, titular dos direitos de reprodução.

l) PRESTADORA: é a pessoa jurídica de direito privado que presta serviços de TV por assinatura nas Cidades em que houver disponibilidade técnica do serviço;

m) RECURSOS: são soluções que, quando disponibilizadas pela PRESTADORA, permitem o acesso à recepção dos canais da programação em alta definição de imagem e som, ao serviço de vídeo *on demand* (NOW), ao serviço de gravação de conteúdo, às aplicações de interatividade, ao guia eletrônico de programação, à compra de conteúdo pelo controle remoto, dentre outros;

n) SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA (“SERVIÇO”): é o serviço de telecomunicações destinado a distribuição de conteúdos audiovisuais e/ou vídeo ao ASSINANTE, por meios físicos;

o) SISTEMA DE TV POR ASSINATURA: é o conjunto de EQUIPAMENTOS e instalações de propriedade da PRESTADORA, que possibilita a geração e/ou distribuição e/ou recepção de sinal por meio de cabos aos ASSINANTES localizados dentro da área de prestação dos serviços;

p) TAXA DE ADESÃO: é a quantia paga pelo ASSINANTE pela adesão ao SERVIÇO contratado;

q) TAXA DE INSTALAÇÃO: é a quantia paga pelo ASSINANTE, em razão da realização de serviço técnico de instalação do SERVIÇO contratado;

r) TAXA DE VISITA TÉCNICA: é a quantia paga pelo ASSINANTE pelo deslocamento técnico e/ou execução técnica, quando a PRESTADORA não der causa ao problema;

03. DA DESCRIÇÃO E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

03.01 Este contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Acesso Condicionado na modalidade TV por Assinatura via Cabo (“SERVIÇO”), especificamente no endereço indicado pelo ASSINANTE no momento da contratação, desde que este possua disponibilidade técnica para instalação do SERVIÇO.

03.02 O SERVIÇO será disponibilizado em um PONTO PRINCIPAL. Quando disponível para contratação, opcionalmente o ASSINANTE poderá contratar PONTO OPCIONAL, de acordo com as condições previstas neste contrato e com a política comercial vigente.

03.03. Para usufruir do SERVIÇO, o ASSINANTE deverá optar por um PACOTE DE CANAIS, dentre as tecnologias disponíveis tecnicamente no endereço, nos termos deste CONTRATO e de acordo com a política comercial vigente. Os EQUIPAMENTOS atenderão os RECURSOS disponíveis no PACOTE DE CANAIS escolhido pelo ASSINANTE.

03.04 Os EQUIPAMENTOS decodificadores são de propriedade da PRESTADORA e serão disponibilizados ao ASSINANTE em regime de comodato, conforme a política comercial vigente e de acordo com as regras estabelecidas neste contrato.

03.05 É do conhecimento do ASSINANTE que enquanto o SISTEMA DE TV POR ASSINATURA estiver conectado, algumas funções do televisor, dependendo de sua marca e modelo, poderão ficar suspensas, motivo pelo qual o ASSINANTE isenta a PRESTADORA de qualquer responsabilidade por este fato.

04. DA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE

04.01 O presente Contrato está disponível para consulta prévia por meio do site www.claro.com.br. Quando da contratação do SERVIÇO, o ASSINANTE receberá cópia do presente contrato por meio eletrônico (e-mail) ou impresso, conforme disponibilizado pela OPERADORA e a critério do ASSINANTE.

04.02 A adesão aos SERVIÇOS poderá ser realizada pessoalmente, por telefone ou via internet, quando disponível.

04.03 O ASSINANTE poderá cancelar a contratação, sem quaisquer ônus, em até 7 (sete) dias contados da data de instalação do SERVIÇO. O uso do serviço após este prazo implica na anuência

e concordância integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços solicitados, conforme declarado na “OS” de instalação.

05. DOS SERVIÇOS ADICIONAIS AO SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA

05.01 São serviços adicionais ao PACOTE DE CANAIS, pagos ou gratuitos, segundo as condições comerciais vigentes e as tecnologias disponíveis, que poderão ser solicitados pelo **ASSINANTE**, quando disponibilizados pela **PRESTADORA**: (1) a recepção autônoma do SERVIÇO em pontos opcionais; (2) programas transmitidos de forma avulsa e em horário previamente programado pela **PRESTADORA** (*pay-per-view*); (3) programas transmitidos de forma avulsa e em horário escolhido pelo **ASSINANTE** (VOD - *video-on-demand/NOW*); (4) canais individuais transmitidos de forma avulsa (*a la carte*); (5) gravação de programas (DVR - *Digital Video Recorder/ CLARO NET DIGITAL HD MAX*); (6) serviços especializados de informações meteorológicas, bancárias, financeiras, culturais, ou de jogos eletrônicos (games); (7) serviços de valor adicionado e (8) outros que possam vir a ser oferecidos pela **PRESTADORA**.

05.01.01 Quando de sua solicitação, o **ASSINANTE** será informado dos prazos, condições, valores e formas de pagamento do serviço adicional solicitado.

06. DOS SERVIÇOS CLARO NET DIGITAL, CLARO NET DIGITAL HD E CLARO NET DIGITAL HD MAX

06.01 O serviço CLARO NET DIGITAL permite a recepção dos sinais de áudio, vídeo e dados, por meio de equipamento decodificador digital, e o acesso aos RECURSOS como aplicações de interatividade, guia eletrônico de programação, compra de conteúdo pelo controle remoto, dentre outros, quando disponibilizados pela **PRESTADORA**.

06.02 O serviço CLARO NET DIGITAL HD possibilita a recepção dos canais da programação em alta definição de imagem e som (condicionado aos canais com esta tecnologia que fizerem parte do pacote de canais contratado), por meio de um EQUIPAMENTO decodificador digital HD, bem como o acesso aos RECURSOS mencionados no item anterior, além do serviço de *video on demand* (NOW), quando disponível na cidade e região (bairro).

06.03 O serviço **CLARO NET DIGITAL HD MAX** possibilita a recepção dos canais da programação em alta definição de imagem e som (condicionado aos canais com esta tecnologia que fizerem parte do pacote de canais contratado), por meio de um EQUIPAMENTO decodificador digital HD, e o acesso aos RECURSOS mencionados nos itens anteriores, além do serviço de gravação de conteúdo.

06.04 **Para usufruir dos SERVIÇOS, o ASSINANTE deverá verificar a disponibilidade técnica para instalação em seu endereço e estará sujeito a pagamento de taxas e valores vigentes, conforme política comercial praticada pela PRESTADORA.**

06.05 O **ASSINANTE** deverá possuir televisor em perfeitas condições de funcionamento e compatível com o SERVIÇO. O **ASSINANTE** que optar pelos serviços **CLARO NET DIGITAL HD** ou **CLARO NET DIGITAL HD MAX**, para usufruir do conteúdo em alta definição, deverá utilizar um televisor com a tecnologia HD.

06.06 A programação disponível para gravação no serviço **CLARO NET DIGITAL HD MAX**, pode variar de acordo com os critérios estabelecidos pela **PROGRAMADORA**, os quais a **PRESTADORA** também se submete.

06.06.01 O período em que determinada gravação permanecerá disponível para ser assistida dependerá das demais gravações que vierem a ser posteriormente efetuadas pelo **ASSINANTE**.

06.06.02 Em caso de eventual necessidade de troca ou atualização do EQUIPAMENTO, seja por manutenção ou por qualquer outro motivo a critério da **PRESTADORA**, não será possível recuperar os conteúdos eventualmente gravados, sendo restabelecidas as configurações padrão de fábrica. Nesse caso, será necessária nova configuração pelo **ASSINANTE**.

06.07 O EQUIPAMENTO decodificador possibilita o bloqueio de programas e canais, que o **ASSINANTE** considere impróprios ou inadequados, inclusive para acesso por crianças e adolescentes. O bloqueio depende de senha que deverá ser definida e cadastrada, através do controle remoto, pelo próprio **ASSINANTE**.

06.08 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.

07. DAS MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

07.01 O SERVIÇO poderá ser contratado de acordo com o perfil de utilização, dentre as modalidades: RESIDENCIAL (individual), CONDOMÍNIO (assinatura coletiva) e EMPRESA (pequenas e médias empresas), conforme critérios estabelecidos pela **PRESTADORA**.

07.02 O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a **MODALIDADE** contratada, limitando sua utilização ao disposto no presente contrato.

07.03 A **PRESTADORA** poderá criar modificar e excluir modalidades a qualquer tempo, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

08. DA OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA

08.01 A **PRESTADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE** benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, liberação do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, descontos nos preços a serem pagos, dentre outros, mediante o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA do **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**, conforme CONTRATO DE PERMANÊNCIA a ser firmado pelas Partes.

09. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SERVIÇO

09.01 A **PRESTADORA** prestará o **SERVIÇO** dentro dos parâmetros de qualidade do PGMQ (Plano Geral de Metas de Qualidade) indicados pela ANATEL.

09.02 O **ASSINANTE** entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas ou por outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**.

09.02.01 Quando eventual interrupção for causada pela **PRESTADORA**, será concedido abatimento no valor do serviço, na forma prevista na regulamentação aplicável.

09.03 O **SERVIÇO** é destinado ao uso exclusivo do **ASSINANTE**, em conformidade com a **MODALIDADE** e **PACOTE DE CANAIS** contratados.

09.04 No caso de alteração da modalidade **RESIDENCIAL** para **CONDOMÍNIO**, o **ASSINANTE** poderá usufruir de eventual benefício concedido em razão da condição contratual preexistente no condomínio, desde que atenda aos requisitos e prazos de contratação previstos na política da **PRESTADORA** vigente para o condomínio.

09.05 Em qualquer hipótese, o benefício não será retroativo às mensalidades já quitadas pelo **ASSINANTE** antes de eventual alteração de **MODALIDADE**.

09.06 No caso de alteração da modalidade CONDOMÍNIO para RESIDENCIAL, ou do CONDOMÍNIO deixar de atender aos requisitos necessários (número mínimo de ASSINANTES), o

ASSINANTE perderá eventual benefício ou condição especial anteriormente concedidos, passando a serem devidos os valores e condições vigentes à época da alteração.

09.07 É proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal de TV por assinatura e dos EQUIPAMENTOS de propriedade da PRESTADORA, bem como a reprodução indevida do sinal da PRESTADORA, por qualquer meio fraudulento, inclusive por utilização de pontos em número superior ou de forma diversa da contratada, para si ou para outrem, ou ainda permitir que terceiros utilizem indevidamente do sistema da PRESTADORA. Ao proceder por quaisquer destas formas, além de infringir o presente Contrato, o ASSINANTE estará sujeito a sofrer as penas previstas na legislação penal e civil em vigor.

09.08 A PRESTADORA poderá efetuar, por si ou por terceiros, vistoria nas instalações do ASSINANTE, que deverá facilitar tais procedimentos. Em caso de constatação de quaisquer irregularidades, especialmente as mencionadas no item anterior, a PRESTADORA providenciará a regularização das instalações, sem prejuízo da rescisão do presente instrumento, a critério da PRESTADORA.

10. DA PROGRAMAÇÃO

10.01 O conteúdo dos canais que integram os PACOTES DE CANAIS é totalmente definido e elaborado pelas PROGRAMADORAS, sem nenhuma interferência da PRESTADORA, que tem sua atividade limitada à distribuição desses canais.

10.02 A PRESTADORA não possui controle sobre os horários de transmissão e qualquer responsabilidade sobre o conteúdo ou eventual indisponibilidade da programação veiculada nos canais integrantes do PACOTE DE CANAIS escolhido livremente pelo ASSINANTE.

10.03 No decorrer da prestação dos serviços, alguns canais poderão ser substituídos, por questões de ordem técnica e/ou comercial junto às PROGRAMADORAS, ter seus sinais suspensos ou ter sua numeração alterada na grade. Quaisquer destas alterações serão informadas previamente ao ASSINANTE, antes de sua implementação. O canal suprimido poderá ser substituído por outro, mediante comunicação ao ASSINANTE, com 30 (trinta) dias de antecedência. Caso o ASSINANTE não concorde com a substituição e não havendo possibilidade técnica de disponibilizar o canal suprimido, fica facultado ao ASSINANTE rescindir o contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias a partir da alteração, mediante solicitação formal à Central de Atendimento da PRESTADORA, sendo devidos os valores relativos à prestação dos serviços até a data da rescisão.

10.04 A PRESTADORA poderá disponibilizar ao ASSINANTE programação ou canais, inclusive canais abertos, a título de degustação, cortesia ou concedidos por período limitado, e que, portanto, não fazem parte do PACOTE DE CANAIS contratado pelo ASSINANTE, podendo seu fornecimento ser descontinuado a qualquer momento. Quando disponível para comercialização e de acordo com os critérios definidos pela PRESTADORA, a programação ou os canais cedidos pela PRESTADORA nestas categorias, poderão continuar sendo acessados pelo ASSINANTE mediante sua contratação, conforme condições e valores vigentes.

10.05 O ASSINANTE está ciente e concorda que o sinal dos canais transmitido na tecnologia digital e em alta definição pela PRESTADORA passa por processos de codificação e decodificação para ser acessado com melhor qualidade de imagem e som, de modo que este sinal pode ser recepcionado com leve atraso, se comparado com o sinal transmitido na tecnologia terrestre, além disso pode conter ausências de recursos e diferenças de conteúdos distribuídos pela PRESTADORA em relação à programação terrestre.

11. DO COMODATO DOS EQUIPAMENTOS

11.01 O decodificador é o equipamento que conectado à rede da **PRESTADORA**, possibilita ao **ASSINANTE** o acesso à programação paga e codificada dos **PACOTES DE CANAIS** ofertados pela **PRESTADORA**.

11.02 O decodificador será disponibilizado ao **ASSINANTE** pela **PRESTADORA**, ou por terceiros por ela autorizados, a título de comodato (empréstimo gratuito).

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

11.04 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.

11.05 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 **PRESTADORA**, mediante envio de notificação, emitir cobrança pelo ressarcimento dos **EQUIPAMENTOS**. Ocorrendo alguma dessas hipóteses, o prazo da cláusula acima fica suspenso.

11.06 Fica a critério da **PRESTADORA** substituir os **EQUIPAMENTOS** disponibilizados ao **ASSINANTE**, por outros de tecnologia mais recente. Neste caso, o **ASSINANTE** não terá custo adicional, desde que não ocorra alteração no **PACOTE DE CANAIS**, e será avisado pela **PRESTADORA** sobre os procedimentos necessários para realização da troca dos **EQUIPAMENTOS**.

12. DA EXCLUSIVIDADE NA INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E DESCONEXÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SERVIÇO

12.01 A instalação, manutenção e desconexão dos **EQUIPAMENTOS** e do **SERVIÇO** deverão ser realizadas exclusivamente por equipe técnica da **PRESTADORA** ou por terceiros por ela autorizados.

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

12.03 A critério da **PRESTADORA** poderá ser oferecido plano que inclua o deslocamento técnico e/ou execução técnica, nos casos previstos nas cláusulas acima, cuja causa não decorra de problema causado pela **PRESTADORA**, conforme planos e condições vigentes.

12.04 A **PRESTADORA** poderá efetuar, periodicamente e mediante agendamento prévio com o **ASSINANTE**, vistoria nos **EQUIPAMENTOS**, visando garantir sua manutenção e perfeito funcionamento, bem como a atualização tecnológica e preservação da qualidade do **SERVIÇO**.

12.04.01 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 **PRESTADORA** poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao **ASSINANTE**.

12.04.02 Na hipótese do impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação do SERVIÇO, inclusive impactando outros ASSINANTES, a PRESTADORA 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.

12.05 É expressamente vedado ao ASSINANTE: (i) remover o EQUIPAMENTO ou alterar qualquer característica do local original da instalação; (ii) efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do decodificador; (iii) emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o EQUIPAMENTO; (iv) proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule as redes interna e/ou externa de distribuição do sinal; (v) adulterar qualquer equipamento de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE ou terceiros.

12.05.01 O ASSINANTE está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste Contrato, 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.

12.06 Quando da desconexão, a equipe técnica verificará o estado de conservação e funcionamento dos EQUIPAMENTOS, através de testes, inclusive quando estes forem desconectados pelo próprio ASSINANTE. Quando constatadas avarias e/ou adulterações, a equipe técnica da PRESTADORA comunicará o ASSINANTE e emitirá laudo técnico, que embasará a emissão de cobrança pelo ressarcimento do equipamento.

13. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS

13.01 No caso de necessidade de realização de obra civil para conectar o local de instalação do SERVIÇO à rede da PRESTADORA, o ASSINANTE providenciará, por conta própria, a contratação de mão-de-obra e a aquisição de material a serem empregados na execução da obra.

13.02 Na modalidade **CONDOMÍNIO** caberá ao ASSINANTE obter autorização expressa do síndico para a realização de eventuais obras, bem como para instalação e/ou desinstalação de qualquer EQUIPAMENTO que, eventualmente, se faça necessário, em área comum do Condomínio.

14. DO PONTO OPCIONAL

14.01 Quando disponível para comercialização, o ASSINANTE poderá solicitar a PRESTADORA a contratação e instalação de PONTO OPCIONAL, independente e autônomo do PONTO PRINCIPAL contratado, limitada a quantidade de pontos tecnicamente comportáveis no endereço. Para usufruir do PONTO OPCIONAL, o ASSINANTE pagará a respectiva taxa de instalação do equipamento decodificador.

14.02 A instalação e a manutenção do PONTO OPCIONAL, o valor correspondente aos EQUIPAMENTOS necessários para a fruição do SERVIÇO, bem como outros valores eventualmente incidentes, serão cobrados em conformidade com a política comercial vigente à época da solicitação.

15. DA CESSÃO DA ASSINATURA

15.01 O ASSINANTE adimplente com suas obrigações contratuais poderá ceder os direitos e obrigações do presente contrato a terceiro (**CESSIONÁRIO**), observada a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação do serviço.

15.02 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.

16. MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE

16.01 O **ASSINANTE** adimplente com suas obrigações contratuais poderá solicitar a transferência de endereço para a mesma Cidade, desde que exista disponibilidade técnica para instalação no novo endereço. A **PRESTADORA** poderá cobrar eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência para o novo endereço.

16.02 O **ASSINANTE** poderá solicitar a transferência de endereço para outra Cidade brasileira, desde que celebre novo contrato com empresa filial ou coligada da **PRESTADORA** que preste o **SERVIÇO** no local, observadas à disponibilidade técnica para instalação no endereço e as condições comerciais vigentes na nova cidade.

16.03 Caso não haja disponibilidade técnica no novo endereço do **ASSINANTE**, este Contrato será considerado rescindido, nos termos da cláusula 23.01, alínea “c”, sendo devida a multa rescisória prevista no Contrato de Permanência firmado com a **PRESTADORA**.

17. DA COMUNICAÇÃO ENTRE PRESTADORA E ASSINANTE

17.01 Cabe ao **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA** as condições do local da prestação do **SERVIÇO** e de funcionamento dos **EQUIPAMENTOS**, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, além de comunicar eventuais alterações de dados, especialmente telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

18. DOS PREÇOS E FORMAS DE PAGAMENTO

18.01 O **ASSINANTE** é responsável pelo pagamento à **PRESTADORA** dos valores vigentes na data da prestação do **SERVIÇO** contratado, não limitado a taxa de instalação, taxa de adesão, mensalidade, visita técnica, aluguel de equipamento e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas e com as opções contratadas pelo **ASSINANTE**, respeitando-se a **MODALIDADE** e **PACOTE DE CANAIS** escolhidos pelo **ASSINANTE**. O **SERVIÇO** contratado será cobrado a partir da data de sua instalação/habilitação.

18.02 Os valores devidos pelo **ASSINANTE** poderão ser pagos em estabelecimentos bancários previamente indicados, por débito em conta corrente ou outro meio autorizado pela **PRESTADORA**.

18.03 Os valores serão incluídos na fatura de cobrança emitida mensalmente pela **PRESTADORA**. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.

18.04 A **PRESTADORA** 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).

18.05 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.

18.06 O **ASSINANTE** poderá acessar a segunda via dos documentos de cobrança por meio do site da **PRESTADORA** ou por meio do aplicativo Minha Claro Residencial, bem como, poderá receber o respectivo código de barras de pagamento pelo WhatsApp (1199991-0621);

18.07 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 **PRESTADORA** e solicitar informações quanto ao procedimento a ser adotado para realização normal do pagamento.

18.08 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 **PRESTADORA** ocorra de forma automática na data acordada.

19. DO REAJUSTE DE PREÇOS

19.01 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 **PRESTADORA** 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.

20. DO ATRASO NO PAGAMENTO

20.01 O não pagamento de qualquer dos valores devidos, por parte do **ASSINANTE**, em seu respectivo vencimento acarretará a aplicação de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados "*pro rata die*" sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

21. DO INADIMPLEMENTO

21.01 Os serviços poderão ser suspensos pela **PRESTADORA** em caso de inadimplemento por parte do **ASSINANTE**. A **PRESTADORA** notificará o **ASSINANTE** sobre a suspensão do serviço. A suspensão parcial e total dos serviços poderá ser aplicável, sendo observados os procedimentos e prazos previstos na regulamentação vigente da Anatel.

21.02 Persistindo a situação de inadimplência do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá rescindir o Contrato.

21.02.01 A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço.

21.03 A **PRESTADORA** informará o **ASSINANTE**, por mensagem eletrônica ou correspondência, da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

22. DO PRAZO

22.01 O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data de instalação/habilitação do **SERVIÇO** pela **PRESTADORA**.

23. DA RESCISÃO CONTRATUAL

23.01 O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:

- (a) seja cancelada a autorização outorgada à **PRESTADORA** para prestação do **SERVIÇO**;
- (b) o **ASSINANTE** não tenha mais interesse na continuidade da prestação do **SERVIÇO**, mediante comunicação à **PRESTADORA** devendo o **ASSINANTE** cumprir as suas obrigações contratuais;
- (c) o endereço indicado pelo **ASSINANTE** não apresente ou deixe de apresentar condições técnicas ou de segurança, inclusive na hipótese de mudança de endereço, ou ainda, não esteja devidamente

autorizado pelo CONDOMÍNIO, para a instalação e manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à **PRESTADORA** quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;

(d) o **ASSINANTE** utilize indevidamente os serviços, através a adulteração de **EQUIPAMENTOS** ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o **SERVIÇO** de forma diferente da contratada.

23.02 A **PRESTADORA** 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, poderá neste 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.

23.03 Em qualquer caso de rescisão poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE** que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da rescisão, os **EQUIPAMENTOS** de propriedade da **PRESTADORA** que lhe tenham sido cedidos, na forma deste contrato.

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

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

24. DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

24.01. O atendimento ao **ASSINANTE** será realizado pelo telefone 10621 ou 0800 721 0027 (atendimento exclusivo para EMPRESAS) ou 0800 721 7707 para Deficientes Auditivos e de Fala, através da internet no site www.claro.com.br ou através dos endereços dos atendimentos presenciais divulgados no site da **PRESTADORA**.

25. DA NOVAÇÃO

25.01 A não utilização pela **PRESTADORA** de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este Contrato não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

26. DA PROTEÇÃO DE DADOS E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

26.1 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 **PRESTADORA** (<https://www.claro.com.br/seguranca>).

26.1.1. 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 **26.1**.

26.2 O **ASSINANTE** está ciente e **anui** que a **PRESTADORA** 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.

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

26.2.2. O **ASSINANTE** está também ciente de que a **PRESTADORA** 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 **PRESTADORA**.

26.2.3. Sem prejuízo do disposto nas cláusulas acima, objetivando maior transparência sobre o tratamento dos dados pessoais, a **PRESTADORA** 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 **PRESTADORA**; 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 **PRESTADORA** 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.

26.3 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.

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

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

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

26.6.1 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.

26.7 A **CLAR PRESTADORA** O 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 **PRESTADORA**, 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.

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

26.9 Nessa contratação, a **PRESTADORA** 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 **PRESTADORA**, nos termos de sua Política de Privacidade.

26.10 A **PRESTADORA** 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 **PRESTADORA** poderá compartilhar dados de seus **ASSINANTES** mediante ordem judicial.

26.11 O **ASSINANTE** poderá exercer seus direitos previstos na LGPD, por meio de acesso ao Portal de Privacidade da **PRESTADORA**, 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.

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

26.13 Em caso de dúvidas referente a Proteção de Dados tratados nesse Contrato, a **PRESTADORA** 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 para dúvidas e esclarecimentos adicionais.

27. DO FORO

27.01 O foro eleito para dirimir qualquer questão relativa a este instrumento é o da Comarca do domicílio do **ASSINANTE**.

28. DO REGISTRO

28.01 O presente Contrato encontra-se registrado no 3º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da cidade de São Paulo, sob nº 9.130.021 de 02/08/2024.