

O presente termo tem a finalidade de regular as relações entre a CLARO S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 40.432.544/0001-47, com sede na Cidade de São Paulo - SP, na Rua Henri Dunant, 780, doravante simplesmente CLARO, e o CLIENTE que adquirir os serviços digitais do PROVEDOR abaixo especificado, mediante faturamento através da fatura de serviços de telecomunicações da CLARO, doravante simplesmente USUÁRIO.

O USUÁRIO está ciente e concorda que ao prosseguir a partir deste ponto de acesso, autoriza o faturamento pela CLARO da adesão, assinatura, licenciamento de software e demais compras realizadas em relação ao Serviço Digital abaixo especificado e está concordando com todas as disposições constantes do presente Termo e dos Termos e Condições de Uso do PROVEDOR.

Nome do Serviço Digital

Zen App

Dados do Provedor

Razão Social: OSTON CREATIVA MEDIA S.A.

CNPJ: 28.589.664/0001-57

Endereço: Cidade de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, na Rua Anita Garibaldi, nº 1143, conj. 903, bairro Mont Serrat, CEP: 90.450-001

Forma de Acesso:

☐ Site:

☒ Aplicativo

☐ Outro:

Licenciamento de Software:

☒ Sim ☐ Não

Descrição do Serviço Digital:

O Zen é uma plataforma digital de bem-estar e desenvolvimento pessoal que disponibiliza aos usuários conteúdos voltados à saúde mental, ao equilíbrio emocional e ao autocuidado. O serviço pode incluir meditações guiadas, exercícios de respiração, programas de bem-estar, trilhas de autoconhecimento e outros conteúdos destinados a auxiliar na redução do estresse, no aprimoramento da concentração, na promoção do relaxamento e na construção de hábitos saudáveis. Os conteúdos e funcionalidades são disponibilizados em formato digital e podem ser acessados por meio de dispositivos compatíveis, conforme a modalidade de serviço contratada. O acesso aos recursos, programas e experiências oferecidos está sujeito às condições da plataforma, podendo sofrer alterações, atualizações ou limitações a qualquer momento.

URL do Termos e Condições do Serviço Digital do Provedor:

<https://storage.zenapp.com.br/Docs/zen-app-politica-de-privacidade.pdf>

Serviço Digital	Valor Total	Parcelamento em Fatura	Tipo de Licença/Pacote
Zen App	R\$ 5,99	N/A	Pré-pago/Semanal
Zen App	R\$ 13,90	N/A	Controle e Pós Pago/Mensal

Canais de Contratação:

☐ Site:

☐ Aplicativo

Canais para Cancelamento:

- SMS: Enviar um SMS para o número 3222 com a palavra SEMANA para contratação semanal ou MENSAL para contratação mensal.
- Outro: Claro App Store – Minha Claro
- Site: ○ Aplicativo
- SMS: Enviar um SMS para o número 3222 com a palavra SAIR.
- Outro: Claro App Store – Minha Claro

Serviço Claro elegíveis ao cofaturamento: Sim

SAC Provedor N/A

SAC CLARO 1052

Validade deste Termo de Adesão A partir de 06/07/2026

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DA OFERTA ACESSÓRIA

1.1 O Serviço Digital acima especificado poderá estar disponível para contratação nas modalidades avulsa como Oferta Acessória e/ou na forma de Ofertas Conjuntas com Serviços de Telecomunicações da CLARO, em razão da parceria com o PROVEDOR indicado acima.

1.1.1 Os valores descritos neste documento são referentes a contratação avulsa do Serviço Digital indicado. Eventuais Ofertas Conjuntas terão seus valores e condições registrados em Regulamento ou Contrato próprio da Oferta.

1.2 A CLARO é tão somente canal de direcionamento para a contratação e meio de arrecadação da receita do PROVEDOR, atuando como Marketplace para possibilitar a contratação e lançamento da cobrança do Serviço Digital na fatura CLARO, na forma de cofaturamento com os serviços de telecomunicações por esta prestado.

1.2.1 Eventuais contestações de lançamento da cobrança juntamente com a fatura CLARO poderão ser realizadas através do SAC CLARO acima indicado. Questões relacionadas a prestação dos serviços, qualidade, funcionalidades, alteração de valores ou qualquer outra informação deverá ser direcionada diretamente ao SAC PROVEDOR também informado acima.

1.2.2 Como a receita é do PROVEDOR, o USUÁRIO está ciente e concorda que qualquer demanda relacionada a devolução de valores eventualmente lançados indevidamente em sua conta de serviços de telecomunicações e que tenham sido efetivamente pagos, deverá ser direcionada ao PROVEDOR, isentando a CLARO de qualquer responsabilidade relacionada aos valores arrecadados e repassados a este.

1.3 A CLARO não possui nenhuma responsabilidade sobre o conteúdo, funcionalidades, qualidade, preço, reajustes ou qualquer outra questão ou informação relacionada ao Serviço Digital do PROVEDOR disponibilizado para contratação. Todas as questões relacionadas ao uso, funcionalidades disponíveis, características da prestação dos serviços dentre outras informações estão disponíveis no Termos e Condições do Serviço Digital emitido pelo Provedor e disponível no endereço eletrônico acima informado.

1.4 A partir da autorização do faturamento pela modalidade de lançamento da fatura da Operadora CLARO, o USUÁRIO declara que o valor apresentado pelo PROVEDOR relativo a adesão, assinatura, licenciamento de software e compras efetivadas junto à este é devido e que realizará o pagamento juntamente com os serviços de telecomunicações contratados através de fatura gerada pela Operadora CLARO.

1.4.1 Será considerado autorizado o faturamento através da fatura CLARO, a partir da vinculação da contratação do Serviço Digital do Provedor com a linha móvel ou contrato firmado junto a CLARO, o que poderá ocorrer pelo cadastramento destes dados direto no Site do Provedor ou através dos meios disponibilizados pela CLARO, incluindo vinculação no Aplicativo Minha Claro ou qualquer Site ou Aplicação disponibilizado pela CLARO para fins de realização da contratação e vinculação deste serviço de terceiro ao faturamento de seus serviços CLARO.

1.5 A CLARO poderá limitar os valores para faturamento de serviços digitais e compras realizadas através destes através da fatura dos serviços de telecomunicações da CLARO, sem que isso importe em qualquer descumprimento da Oferta.

1.6 A não autorização de cofaturamento de serviços digitais poderá ser decorrente da inelegibilidade do USUÁRIO a adesão àquele serviço ou em razão do limite de crédito para contratação e faturamento através da fatura CLARO.

1.7 Caso eventuais lançamentos não sejam permitidos via cofaturamento com os serviços da CLARO, o USUÁRIO poderá realizar este pagamento diretamente junto ao PROVEDOR nos demais meios de pagamento disponibilizados por este.

ELEGIBILIDADE

2.1 Por se tratar de documento que estabelece as regras e disposições sobre o cofaturamento de serviços digitais com serviços de telecomunicações da CLARO, a contratação deste serviço com esta modalidade de pagamento é restrita a Clientes CLARO, sendo limitada ao cofaturamento juntamente com os serviços indicados acima.

2.1.1 Os serviços indicados acima são direcionados a contratação por pessoa física, maior de idade e capaz nos termos da legislação civil em vigor, contratante das Ofertas Claro indicadas neste documento.

2.1.2 A liberação do acesso aos serviços digitais contratados a terceiros, através da conta do USUÁRIO contratante é de responsabilidade deste, inclusive o acesso por menores de idade e qualquer ação, uso, contratação realizados pelas pessoas físicas nestes Serviços Digitais, para as quais forem liberado o acesso correspondente pelo USUÁRIO.

2.1.3 O USUÁRIO contratante é o responsável pela guarda e disponibilização de eventual senha de acesso aos serviços digitais previstos no presente documento, bem como pela guarda e conservação das linhas móveis ativas em seu Contrato, nas quais possa ser liberado o acesso aos serviços digitais correspondentes.

2.2 Para ter direito a avaliação e possível aprovação do lançamento da cobrança do serviço digital adquirido do PROVEDOR na fatura da CLARO, o USUÁRIO deverá atender, cumulativamente, aos seguintes requisitos dentre outros, à critério exclusivo da CLARO:

(i) Estar ativo em uma das Ofertas indicadas acima. Não são elegíveis as Ofertas não mencionadas expressamente no presente documento;

- (ii) Estar adimplente junto a Operadora CLARO e com pagamento em dia da fatura nos últimos 06 (seis) meses;
- (iii) Inserir a linha móvel com DDD e/ou número do Contrato e quaisquer outras informações solicitadas, em campo próprio do Site do PROVEDOR, no momento da autorização do faturamento através da Operadora CLARO ou realizar o procedimento no Aplicativo ou Site da CLARO, indicado para autorização do faturamento do serviços de terceiro;
- (iv) Não ter contestado anteriormente lançamentos de adesões e compras através do Serviço Digital do PROVEDOR ou quaisquer outros PROVEDORES, ou através dos canais de vendas da Operadora e que sejam faturados pela CLARO.
- (v) Ser aprovado na análise de crédito da Operadora em relação a contratação de conteúdos de terceiros;

TARIFAS E FORMAS DE COBRANÇA

3.1 Não será cobrado do USUÁRIO nenhum valor a título de taxa de serviços para o lançamento dos valores de cofaturamento da adesão, assinaturas e compras realizadas através do Serviço Digital do PROVEDOR na fatura da Operadora, mas tão somente os valores apresentados por este de acordo com o que for adquirido.

3.1.1 A CLARO não possui nenhuma responsabilidade decorrente da atualização e/ou alteração dos valores pelo PROVEDOR no curso da Assinatura do Serviço Digital, motivo pelo qual qualquer contestação de valores deverá ser direcionada ao mesmo, através dos canais de atendimento do PROVEDOR. Eventuais alterações serão comunicadas previamente para que o USUÁRIO possa prosseguir com a contratação ou não objeto deste Termo.

3.1.2 Eventuais outras compras ou adesões que possam ser realizadas através do Serviço Digital do PROVEDOR terão seus valores comunicados nestes e também poderão ser lançados na fatura de serviços da CLARO, conforme aquisição junto ao PROVEDOR, respeitado o limite de crédito para esta modalidade de pagamento.

3.1.3 A CLARO poderá não liberar a compra de serviços adicionais do PROVEDOR e isso não caracteriza nenhum descumprimento do disposto no presente documento.

3.2 As compras e adesões ou assinaturas contratadas virão identificadas em fatura somente pelo nome do PROVEDOR, adicionalmente aos serviços e produtos contratados junto a CLARO e eventuais outras empresas Parceiras, motivo pelo qual qualquer contestação dos lançamentos deverá ser realizada diretamente junto ao PROVEDOR para que seja gerado o cancelamento da cobrança ou eventual estorno de valores eventualmente pagos. A CLARO avaliará as contestações de cobrança quando a contratação se der através do canal SMS ou qualquer outro canal de venda da Operadora.

3.2.1 Os valores das assinaturas serão cobrados na fatura mensal de serviços até o efetivo cancelamento da assinatura, conforme periodicidade de cobrança do valor e validade do serviço digital adquirido pelo USUÁRIO. Após o pedido de cancelamento do serviço digital de periodicidade mensal, ainda poderá ser cobrado do USUÁRIO o último mês correspondente a prestação do serviço, podendo ser pro-rata ou integral de acordo com as regras do PROVEDOR.

3.2.2 Pacotes anuais de Serviços Digitais poderão ser parcelados, sendo sua cobrança lançada em fatura, mensalmente, até o final do parcelamento correspondente, bem como o serviço permanecerá disponível até o final do período anual contratado. Ainda que solicitado o cancelamento do serviço digital do PROVEDOR no meio do curso do pacote anual, a cobrança e disponibilização permanecem até o final do período contratado, sendo apenas cancelada a renovação anual deste ao final do período.

3.2.3 Em caso de cancelamento dos serviços CLARO no curso de validade de um pacote anual do Serviço Digital e respectivo parcelamento, o valor total do pacote anual do Serviço Digital vencerá antecipadamente e será cobrado na última fatura emitida pela CLARO. Neste caso, a depender do tipo de serviço digital, o USUÁRIO poderá perder o acesso ao mesmo, não configurando nenhum tipo de descumprimento por parte da CLARO.

3.3 Poderão incidir sobre as compras efetivadas eventuais tributos nos termos da legislação em vigor.

3.4 O acesso ao Serviço Digital na Internet e qualquer tráfego de dados através da rede CLARO para upload, download, compras e qualquer acesso serão tarifados normalmente do USUÁRIO junto à CLARO, conforme os serviços de internet contratados.

3.4.1 A CLARO poderá conceder, se o uso da internet for em sua rede, a isenção ou descontos da cobrança do tráfego de dados para acesso, temporariamente e em caráter promocional, podendo, no entanto, a cobrança ser retomada a qualquer tempo.

3.5 A inadimplência da fatura Claro contendo o serviço digital e compras adicionais realizadas pelo Usuário poderá importar em: (i) vencimento antecipado das parcelas vincendas correspondentes ao pacote anual contratado; (ii) suspensão e/ou cancelamento dos serviços e/ou licenças conforme regras do provedor, bem como perda de dados armazenados nas referidas aplicações; (iii) cobrança dos valores devidos pela Claro ou pelo Provedor; e ainda todas as demais consequências relacionadas pelo provedor da aplicação em seus termos de uso.

DAS CONDIÇÕES DE ACESSO, LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E CONDUTA ON LINE

4.1 A CLARO não se responsabiliza por qualquer inaptidão do USUÁRIO em se conectar à Internet, equipamentos de hardware e software utilizados, equipamentos utilizados no download de Aplicativos (aparelhos celulares ou qualquer outro equipamento compatível), conexão ao site/link correspondente ao presente conteúdo ou download dos Aplicativos disponíveis, links de terceiros, expressamente declarando não existir quaisquer tipos de garantias de satisfação das expectativas não declaradas e próprias de cada USUÁRIO sobre o desempenho dos Aplicativos disponibilizados, tampouco existindo quaisquer tipos de garantias no que se refere à adequação dos conteúdos, produtos e/ou serviços disponibilizados a qualquer objetivo em particular, política de privacidade de terceiros, caso acessados links e informações disponibilizadas a estes.

4.2 A CLARO não garante o acesso ininterrupto ou livre de erros aos Serviços Digitais dos PROVEDORES decorrentes de interrupção por vírus, ataques de hackers, erros de script, corrupção de arquivos, pirataria, quebra de segurança, programas incompatíveis com a rede da CLARO ou outros quaisquer que impeçam a visualização correta do conteúdo disponibilizado, não assumindo qualquer responsabilidade por danos diretos ou indiretos causados em virtude do acesso ou por impossibilidade de acessá-los.

4.3 O Usuário expressamente concorda e está ciente de que a CLARO não terá qualquer responsabilidade, seja contratual ou extracontratual, por quaisquer danos patrimoniais ou morais, incluindo, sem limitação, danos por lucros cessantes, perda de fundo de comércio ou de informações ou outras perdas intangíveis resultantes do:

- (I) uso ou incapacidade de usar o Serviço Digital e/ou compras efetivadas neste;
- (ii) compartilhamento de dados através do Serviço Digital ou redes sociais atreladas;
- (iii) acesso não autorizado às transmissões ou informações do USUÁRIO através de aplicações integradas ao Serviço Digital, bem como da alteração destes;
- (iv) orientações ou condutas de terceiros sobre o serviço;
- (v) por motivos de força maior ou caso fortuito e atos praticados pelo próprio usuário.

4.4 A CLARO não irá se responsabilizar em qualquer hipótese por devolução de valores eventualmente cobrados que resultem:

- (I) de incompatibilidade entre elementos de hardware e software empregados pelo usuário com os conteúdos produtos e/ou serviços disponibilizados pelo PROVEDOR;
- (ii) do equipamento do usuário não atender aos requisitos mínimos computacionais para uso dos Serviços Digitais;
- (iii) de erro atribuível somente ao USUÁRIO quanto as suas expectativas dos Serviços Digitais;
- (iv) da não observação, por parte do USUÁRIO, dos procedimentos estabelecidos no presente termo e nas demais instruções fornecidas no Site/Aplicativo do Provedor;
- (v) de atos de má-fé;
- (vi) pela desistência de compra quando esta já houver concluído e por sua respectiva cobrança em desacordo com o acertado entre o USUÁRIO e o PROVEDOR;

4.5 Ainda que o USUÁRIO esteja apto a usufruir dos serviços, é de sua inteira responsabilidade agir em conformidade com as regras de cada serviço disponibilizado on-line, na forma pela qual expressamente se apresentam, sem garantias ou condições outras que eventualmente se entendam estar implícitas ou subentendidas às condições do presente Termo.

4.6 O USUÁRIO está ciente e concorda que a CLARO não integra a cadeia de fornecimento dos aplicativos, conteúdos, produtos e serviços adquiridos através do PROVEDOR e que não possui qualquer responsabilidade sobre estes nos termos acima.

4.7 A CLARO não oferece qualquer garantia em relação à qualidade, precisão, fidelidade e/ou confiabilidade, informação, opinião, declaração, garantia e/ou propaganda de qualquer produto, serviço e/ou Aplicativo disponibilizado pelo PROVEDOR.

4.8 A CLARO não se responsabiliza por eventuais mudanças ou cancelamentos de quaisquer Serviços e/ou Licenças dos PROVEDORES disponibilizados on-line, pela retirada de quaisquer Parceiros ou por quaisquer efeitos na aquisição de serviços disponibilizados on-line causados por tais mudanças, cancelamentos ou retiradas, com os quais desde já concorda o Usuário. A interrupção de disponibilização deste serviço será comunicada previamente ao usuário.

4.9 Para realizar o download dos conteúdos e aplicações disponibilizados pelo PROVEDOR, o USUÁRIO deverá ter um aparelho/equipamento compatível. A CLARO não será responsável pela não conclusão ou download incompleto ou incorreto no caso de sua realização em aparelho não compatível com o tipo de arquivo disponibilizado.

5.1 Os Serviços Digitais contemplados neste documento e eventuais softwares licenciados para uso particular para o fim de uso do serviço digital são protegidos pelas leis de propriedade intelectual brasileiras e internacionais aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação, Código Civil e Lei de Direitos Autorais. Estes direitos em relação ao serviço, conteúdo, softwares e aplicações pertencem ao PROVEDOR. O uso indevido destes serviços, softwares, aplicações e conteúdos sujeita o usuário as penalidades dispostas na referida legislação.

5.2 Aplica-se aos serviços digitais previstos neste documento, os Contratos de Licenciamento e Uso de Softwares e Plataformas do PROVEDOR vinculados a prestação dos Serviços Digitais, se houver. Eventual licenciamento é de uso individual, não exclusivo e limitado, não podendo ser utilizado para fins de revenda ou comercialização seja de que tipo for.

5.3 O uso indevido aos serviços digitais e softwares ou plataformas do PROVEDOR previstas neste documento sujeita o USUÁRIO a medidas cíveis e criminais correspondentes.

5.4 Quaisquer dados trafegados na plataforma ou aplicações do PROVEDOR é de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO contratante, ainda que por meio de terceiros para os quais forem disponibilizados os acessos pelo Administrador da Conta.

DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1 O presente Termo configura contrato de adesão, portanto é válido a partir da adesão ao mesmo e poderá ser alterado a qualquer momento, à critério exclusivo da CLARO, especialmente, mas não se limitando à necessidade de adequação do serviço à legislação aplicável. Eventuais atualizações no presente Termo serão republicadas no Site Claro Empresas e disponibilizadas ao USUÁRIO para consulta a qualquer tempo, ao prosseguir com o uso dos serviços após a referida alteração será entendido como aceitação tácita as novas condições.

6.2 A omissão ou tolerância da CLARO em exigir o estrito cumprimento do presente termo, não implicará em novação ou renúncia a direitos, sendo considerada mera liberalidade, não afetando os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

6.3 Na hipótese em que quaisquer termos ou disposições do presente Termo venham a ser declarados nulos ou não aplicáveis, tal nulidade ou inexecutibilidade não afetará o restante do Termo que permanecerá em pleno vigor e eficácia.

6.4 Quaisquer questões não tratadas no presente Termo serão tratadas pela CLARO.

6.5 Qualquer informação sobre os Aplicativos, Conteúdos, Site e Portal do PROVEDOR, contestações de cobrança, dos aplicativos, produtos e serviços lançadas na fatura da CLARO, deverá ser obtida através do PROVEDOR. A CLARO competirá prestar esclarecimentos no caso de contratações efetivadas através do envio de SMS ou outros canais de venda da CLARO, nos termos do presente documento ou ainda informações relativas a eventual desmembramento da cobrança para que esta seja efetivada diretamente pelo parceiro comercial e o USUÁRIO possa prosseguir com o pagamento dos valores decorrentes dos demais serviços constantes da fatura.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

7.1 Faz parte integrante deste documento a Política de Privacidade da Claro disponível no Site <https://www.claro.com.br/politica-de-privacidade>, e ao prosseguir com a utilização dos serviços digitais descritos no presente Termos e Condições, o USUÁRIO declara estar ciente da mesma.

7.2 Também se aplica a Política de Privacidade do PROVEDOR no acesso ao Serviço Digital, Plataformas, Conteúdos e Softwares por este disponibilizados.