O presente documento é parte integrante e complementar ao Contrato de Prestação dos Serviços de Telecomunicações ("Contrato") celebrado entre **CLARO S.A.**, sociedade com sede na Rua Henri Dunant, nº 780, Torres A e B, Santo Amaro, São Paulo/SP, CEP 04.709-110, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 40.432.544/0001-47; **EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, sociedade com sede na Avenida Presidente Vargas, nº 1.012, 10º andar, Parte, Centro, Rio de Janeiro/RJ, 20.071-910, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.132.659/0001-76; e **CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torre B, 3º andar, Santo Amaro, São Paulo/SP, 04.709-110, inscrita no CNPJ sob o nº. 66.970.229/0001-67, doravante denominadas simplesmente como "**CLARO**" e a pessoa física identificada que o subscreve, doravante denominada "**USUÁRIO**" e estabelece os direitos e deveres das partes envolvidas, bem como as regras aplicáveis aos serviços contratados.

SEÇÃO I - DISPOSIÇÕES COMUNS A TODOS OS SERVIÇOS CONTRATADOS 2
1. FORMA DE CONTRATAÇÃO 2
2. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE 2
3. CONSEQUENCIAS DA FALTA DE PAGAMENTO OU DE CRÉDITO 4
4. CONTESTAÇÃO 5
5. INDISPONIBILIDADE DO SERVIÇO 6
6. USO IRREGULAR OU ILEGAL DOS SERVIÇOS 7
7. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO A PEDIDO DO USUÁRIO 8
8. PRAZO DE VIGÊNCIA 9
9. HIPÓTESES DE RESCISÃO 9
10. PROTEÇÃO DE DADOS E POLÍTICA DE PRIVACIDADE 10
11. EQUIPAMENTOS, INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS 12
12. HABILITAÇÃO, NUMERAÇÃO E PORTABILIDADE 14
13. EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE 15
14. CANAIS DE ATENDIMENTO 16
15. REGISTRO, ALTERAÇÕES E FORO 16
SEÇÃO II - DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS PARA CADA TIPO DE SERVIÇO 17
16. SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP 17
17. SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM 19
18. SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO - SEAC 20
19. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC 22

SEÇÃO I - DISPOSIÇÕES COMUNS A TODOS OS SERVIÇOS CONTRATADOS

As condições seguintes regulam a prestação dos serviços de telecomunicações de acordo com a oferta escolhida e conforme disposições do Contrato.

1. FORMA DE CONTRATAÇÃO

1.1 A contratação dos serviços é formalizada mediante a assinatura física ou eletrônica do Contrato pelo **USUÁRIO** ou, no caso de contratação pela via telefônica, mediante seu aceite verbal em gravação telefônica, inclusive nos casos de solicitação de alteração de oferta ou qualquer modificação contratual.

Parágrafo único. Nas ofertas com contratação e atendimento exclusivamente digitais, a adesão se dá apenas mediante assinatura eletrônica. Os documentos de contratação, de cobrança e o relatório detalhado dos serviços prestados serão disponibilizados ao **USUÁRIO** por meio eletrônico, sem ônus, sendo assegurado, ainda, canal alternativo de atendimento em caso de indisponibilidade dos meios digitais principais, indicado nos **Termos e Condições da Oferta**, bem como o acesso à Ouvidoria, nos termos deste Contrato e da regulamentação.

1.2 A **CLARO** poderá cobrar taxas de adesão, habilitação e/ou instalação conforme o serviço contratado e o disposto nos **Termos e Condições da Oferta**. O valor será lançado na fatura do **USUÁRIO** até **90 (noventa) dias corridos** da efetiva prestação do serviço.

1.3 O **USUÁRIO** é responsável pela veracidade das informações fornecidas, nos termos da lei, inclusive para análise de crédito. Ele também se responsabiliza por manter seus dados cadastrais e de contato sempre atualizados.

2. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

2.1 Os serviços prestados pela **CLARO** ao **USUÁRIO**, assim como encargos incidentes, inclusive tributos federais, estaduais e/ou municipais incidentes, serão cobrados de acordo com as regras vigentes na regulamentação da Anatel e nos termos da legislação aplicável.

2.2 A **CLARO** poderá ofertar preços diferenciados para o mesmo serviço de acordo com o canal de contratação. O preço aplicável será sempre informado nos **Termos e Condições da Oferta**.

2.3 O preço e a forma de cobrança do serviço de longa distância eventualmente aplicáveis são de responsabilidade exclusiva da operadora de longa distância selecionada pelo **USUÁRIO**, quando disponível na oferta contratada.

2.4 Os preços dos serviços poderão ser reajustados, a critério da **CLARO**, a cada **12 (doze) meses** contados da data da contratação da oferta pelo **USUÁRIO** ou data-base, nos termos da legislação.

2.5 Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, incidentes diretamente sobre o objeto deste Contrato e outros documentos que o integrem, quando ocorridas após a data da assinatura do Contrato, implicarão na revisão destes para mais ou para menos, nos termos da legislação em vigor.

2.6 A oferta contratada com Forma de Pagamento Pós-Paga requer o comprometimento do USUÁRIO com o pagamento de prestações mensais pela fruição de serviços. O documento de cobrança estará disponível com antecedência mínima de 5 (cinco) dias corridos da data de vencimento, em meio eletrônico ou impresso.

2.6.1 O **USUÁRIO** é o único responsável por manter suas informações para recebimento da fatura atualizadas e também por checar a procedência do e-mail recebido com o documento de cobrança, conforme orientações de segurança contra fraudes disponíveis no site https://www.claro.com.br/seguranca, podendo conferir os dados correspondentes através de acesso a ambiente logado, sendo de sua exclusiva responsabilidade o pagamento incorreto ou indevido realizado a terceiros de má-fé.

2.6.2 O **USUÁRIO** poderá, ainda, solicitar ou acessar a segunda via dos documentos de cobrança por meio dos Canais de Atendimento da **CLARO** disponíveis para a oferta contratada, incluindo ambiente logado.

2.7 A oferta contratada com Forma de Pagamento Pré-Paga requer a aquisição de créditos, por meio de recargas ou mecanismos similares.

2.7.1 Os créditos destinam-se à contratação do serviço de telecomunicações e/ou outros serviços ofertados pela **CLARO**.

2.7.2 Na hipótese da contratação de Serviços de Valor Adicionado ("SVA"), aplicativos/ conteúdos digitais, serviços suplementares, facilidades adicionais e/ou outros serviços com pagamento no momento da recarga seguinte à referida contratação, o **USUÁRIO** autoriza a **CLARO** a descontar do valor da recarga seguinte à contratação, os valores devidos pelos referidos serviços. Apenas o montante remanescente será destinado à aquisição dos créditos pré-pagos de telecomunicações.

2.7.3 O prazo de validade dos créditos variará de acordo com o valor da recarga efetuada pelo **USUÁRIO** e serão deduzidos na medida de sua utilização, observadas as disposições previstas nos **Termos e Condições da Oferta.**

2.7.4 Quando o **USUÁRIO** adicionar novos créditos ao saldo existente, a **CLARO** revalidará a totalidade dos créditos pelo maior prazo, considerando o prazo dos novos créditos e o prazo do crédito anterior.

2.7.5 O **USUÁRIO** poderá verificar seu crédito e respectivo prazo de validade, gratuitamente, por meio do acesso aos Canais de Atendimento aplicáveis a oferta contratada.

2.8 A CLARO poderá criar, ainda, oferta com Forma de Pagamento Combinada (uma combinação das formas de pagamento Pós-paga e Pré-paga), cujo detalhamento constará dos Termos e Condições das Ofertas, observada a regulamentação vigente.

2.8.1 Algumas ofertas poderão prever **pagamento antecipado por período determinado**, hipótese em que o **USUÁRIO** realiza o pagamento de forma prévia à fruição dos serviços, conforme o período, valores e condições estabelecidas nos respectivos **Termos e Condições da Oferta**.

2.8.1.1 Durante o período previamente pago, os serviços permanecerão ativos e plenamente disponíveis.

2.8.1.2 Findo o período contratado e pago, a continuidade da prestação dos serviços ficará condicionada às regras específicas da oferta, podendo ser interrompida automaticamente, migrada ou convertida para nova forma de cobrança, nos termos informados nos respectivos **Termos e Condições da Oferta**.

3. CONSEQUENCIAS DA FALTA DE PAGAMENTO OU DE CRÉDITO

3.1 Para oferta com Forma de Pagamento Pós-Paga, o não pagamento até a data de vencimento da fatura, resultará em inadimplência por parte do USUÁRIO e o sujeitará às seguintes consequências:

I. **multa moratória de 2% (dois por cento)** sobre o valor total do débito;

II. **juros moratórios de 1% (um por cento)** ao mês, a partir da data de vencimento da fatura;

III. para o **Serviço Móvel Pessoal** ("**SMP**") e o **Serviço Telefônico Fixo Comutado** ("**STFC**"), transcorridos **15 (quinze) dias corridos** da notificação de existência de débito vencido, poderá ocorrer a suspensão do serviço, sendo garantido ao **USUÁRIO** apenas:

a) a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;

b) a manutenção de seu Código de Acesso, nos termos da regulamentação;

c) o acesso ao atendimento telefônico da **CLARO**;

V. para o **Serviço de Comunicação Multimídia** ("**SCM**") e o **Serviço de TV por Assinatura** ("**SEAC**"), transcorridos **15 (quinze) dias corridos** da notificação de existência de débito vencido, poderá ocorrer a suspender integral dos serviços.

VI. transcorridos **60 (sessenta) dias corridos** da suspensão da prestação do serviço, a **CLARO** poderá rescindir o Contrato mediante prévia notificação, ficando o **USUÁRIO** sujeito às eventuais penalidades contratuais previstas, sendo devidos os valores contratuais até a data de rescisão contratual, estejam eles faturados ou não.

3.1.1 Em caso de inadimplência os serviços contratados serão suspensos, sendo que a **CLARO** poderá manter a continuidade parcial ou integral dos serviços durante o período de suspensão por inadimplência. No caso de manutenção parcial ou integral dos serviços, será realizada a cobrança proporcional dos serviços mantidos. A adesão a esta oferta considera que o cliente está ciente e concorda com estas regras.

3.1.2 Qualquer hipótese de continuidade da prestação dos serviços de forma parcial ou integral durante o período de suspensão por inadimplência não exime o **USUÁRIO** da obrigação de quitar o débito original que a motivou, podendo, ainda, o contrato ser rescindido nos termos da regulamentação.

3.1.3 A **CLARO** enviará comprovante de rescisão ao **USUÁRIO** no prazo máximo de **7 (sete) dias corridos**, informando também a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, na forma da lei.

3.2 Para oferta com Forma de Pagamento Pré-Paga, o término dos Créditos ou de seu prazo de validade sujeitará ao USUÁRIO, após 15 (quinze) dias corridos da notificação da CLARO às seguintes consequências:

I. suspensão do **Serviço Móvel Pessoal** ("**SMP**") e do **Serviço Telefônico Fixo Comutado** ("**STFC**"), sendo garantido ao **USUÁRIO** apenas:

a) a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;

b) a manutenção de seu Código de Acesso, nos termos da regulamentação;

c) o acesso ao atendimento telefônico da **CLARO**;

II. suspensão integral do **Serviço de Comunicação Multimídia** ("**SCM**") e o **Serviço de TV por Assinatura** ("**SEAC**");

III. transcorridos **60 (sessenta) dias corridos** da suspensão da prestação do serviço, a **CLARO** poderá rescindir o Contrato mediante prévia notificação.

3.3 As disposições relativas à inadimplência, suspensão e rescisão por falta de pagamento não se aplicam às ofertas com pagamento antecipado durante o período previamente contratado e pago pelo USUÁRIO, observado o disposto nos respectivos Termos e Condições da Oferta.

3.3.1 Encerrado o período previamente contratado e pago, caso a oferta preveja a continuidade da prestação do serviço sob nova periodicidade ou modalidade de cobrança, eventuais débitos vencidos a partir desse momento sujeitarão o **USUÁRIO** às regras gerais de inadimplência, suspensão e rescisão previstas neste Contrato, observado o disposto nos respectivos **Termos e Condições da Oferta**.

3.4 A **CLARO** não realizará a cobrança de mensalidade ou qualquer outro valor referente à utilização do serviço durante o período de suspensão, ressalvadas (i) a adesão pelo **USUÁRIO** a continuidade dos serviços prestados mediante cobrança, a critério da **CLARO** ou (ii) a hipótese de serviços eventualmente prestados durante reativação "em confiança", quando disponibilizada, a critério da **CLARO**.

3.5 O **USUÁRIO** que se tornar inadimplente nos termos do Contrato somente poderá ter acesso aos serviços prestados pela **CLARO** mediante a contratação de serviços na modalidade pré-paga e isso não o exime dos pagamentos devidos.

3.6 Caso o **USUÁRIO**, antes da rescisão do Contrato, efetue o pagamento dos valores devidos acrescidos dos encargos correspondentes, o serviço será restabelecido em até **1 (um) dia corrido** após a confirmação e baixa do pagamento junto à **CLARO**, o que pode variar conforme a efetiva compensação dos valores.

3.7 A aplicação de qualquer critério distinto e mais benéfico ao **USUÁRIO** em relação aos procedimentos descritos acima não importa em novação ou renúncia de direitos pela **CLARO**, que poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, voltar a aplicar os procedimentos estipulados.

4. CONTESTAÇÃO

4.1 Para ofertas com Forma de Pagamento Pós-Paga, o USUÁRIO poderá apresentar contestação de débitos, total ou parcial, por meio dos Canais de Atendimento da CLARO disponíveis para a oferta contratada, no prazo máximo de 03 (três) anos a contar da data da cobrança considerada indevida e receberá um número de protocolo para acompanhamento. Se a contestação for parcial, o USUÁRIO deverá efetivar o pagamento da parte incontroversa, sob pena de incorrer em inadimplência e estar sujeito às penalidades previstas no Contrato.

4.1.1 A **CLARO** responderá aos questionamentos no prazo de até **30 (trinta) dias corridos** contados do recebimento da contestação, sendo que, em caso de procedência da contestação, (i) efetivará a devolução dos valores pagos e contestados, **em dobro**, devidamente corrigidos e acrescidos de 1% de juros ao mês *pro rata die*, preferencialmente por meio de créditos na próxima fatura, a menos que o

USUÁRIO solicite por outro meio previsto na regulamentação da Anatel no momento da contestação ou (ii) cancelará a cobrança caso o valor contestado não tenha sido pago pelo **USUÁRIO**.

4.1.2 Caso o pedido de contestação seja considerado improcedente, caberá ao **USUÁRIO** o pagamento dos valores em aberto, acrescidos das penalidades de mora previstas no Contrato.

4.1.3 Em qualquer hipótese, caso o prazo de contestação transcorra sem que haja manifestação da **CLARO** a contestação será considerada procedente e a **CLARO** se compromete aos procedimentos mencionados na cláusula 4.1.1 acima.

4.2 Para ofertas com Forma de Pagamento Pré-Paga, o USUÁRIO poderá apresentar contestação de débitos, total ou parcial, por meio dos canais de atendimento da CLARO, no prazo máximo de 03 (três) anos a contar da data da cobrança/consumo de Créditos considerado indevido e receberá um número de protocolo para acompanhamento.

4.2.1 A **CLARO** responderá aos questionamentos no prazo de até **30 (trinta) dias corridos** contados do recebimento da contestação. Caso não o faça, ou em caso de procedência da contestação, será assegurado ao **USUÁRIO** o direito de optar por uma das seguintes formas de restituição, contadas da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo previsto nesta cláusula:

a) concessão de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias corridos ou com a validade do crédito contestado, o que for maior, considerando o prazo máximo de 10 (dez) dias corridos para devolução;

b) pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para devolução;

c) outras formas definidas pelo **USUÁRIO**, previstas na regulamentação da Anatel no momento da contestação.

4.3. Nas contestações apresentadas de forma parcial, o **USUÁRIO** deverá efetuar o pagamento da parte não contestada, quando exigível, observadas as regras da oferta e da regulamentação vigente.

4.4. As disposições desta cláusula aplicam-se, no que couber, às ofertas com forma de pagamento combinada e às demais modalidades previstas neste Contrato, sempre que houver valor passível de contestação.

5. INDISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

5.1 O serviço poderá estar indisponível, devido a manutenção programada (preventiva para manutenção ou modernização) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas ou por outros fatores fora do controle da **CLARO**.

5.2 A **CLARO** proverá automaticamente o ressarcimento ao **USUÁRIO** prejudicado por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou por reparo. O ressarcimento ocorrerá de forma proporcional ao valor da oferta contratada e ao período de indisponibilidade do serviço, até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento. Para maiores informações, inclusive sobre interrupções programadas, consulte www.claro.com.br/interrupcao.

Parágrafo único. Para fins do ressarcimento, poderão ser desconsideradas as Interrupções programadas realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa, previamente comunicadas ao USUÁRIO que será afetado, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

6. USO IRREGULAR OU ILEGAL DOS SERVIÇOS

6.1 Os serviços contratados são destinados exclusivamente ao uso pessoal e particular do **USUÁRIO** conforme critérios e limitações estabelecidos neste instrumento, dentro dos limites legais. O **uso irregular ou ilegal** poderá acarretar as **penalidades previstas no Contrato** e na legislação aplicável.

6.2 A **CLARO** adota medidas técnicas e administrativas necessárias e disponíveis para prevenir e cessar a ocorrência de fraudes relacionadas à prestação do serviço e ao uso das redes de telecomunicações, bem como para reverter ou mitigar os efeitos destas ocorrências.

6.3 Sem prejuízo de outras hipóteses previstas no Contrato ou na legislação vigente, é considerado uso irregular ou ilegal as seguintes práticas realizadas pelo **USUÁRIO**:

I. o não cumprimento das obrigações fixadas no Contrato;

II. a prática de qualquer fraude ou uso em desacordo com a natureza e a finalidade do serviço contratado ou com a legislação aplicável ou a reprodução indevida do sinal da **CLARO**, por qualquer meio, totais ou parciais, a título gratuito ou oneroso, exceto por expressa autorização por escrito da **CLARO**;

III. para o **Serviço de TV por Assinatura** (“**SEAC**”), **Serviço de Comunicação Multimidia** (“**SCM**”) e **Serviço Telefônico Fixo Comutado** (“**STFC**”), sem prejuízo às demais hipóteses previstas:

a) a remoção do Equipamento ou a alteração de qualquer característica do local original da instalação;

b) a realização de qualquer espécie de reparo ou abertura de Equipamentos;

c) o empréstimo, cessão, sublocação, total ou parcialmente, de Equipamentos;

d) a realização de alterações não autorizadas pela **CLARO** tais como a manipulação de redes interna e/ou externa de distribuição do sinal, ressalvada a extensão do Ponto-Principal ou Ponto-Extra pelo **USUÁRIO** (sob sua responsabilidade e expensas), para outros pontos no mesmo endereço da instalação;

e) a adulteração de qualquer Equipamento de modo a permitir à recepção de serviços adicionais não contratados pelo **USUÁRIO** ou terceiros, como, pontos ou terminais em número superior ou de forma diversa da contratada, para si ou para outrem, ou, ainda, permitir que terceiros utilizem indevidamente do sistema da **CLARO**;

IV. para o **Serviço Móvel Pessoal** (“**SMP**”) e **Serviço Telefônico Fixo Comutado** (“**STFC**”), sem prejuízo às demais hipóteses previstas:

a) a realização de tráfego ou chamadas massivas, assim consideradas aquelas realizadas em volume superior à capacidade humana de atendimento e comunicação; sem o intuito de comunicação efetiva; sem observância das regras de uso dos recursos de numeração conforme a destinação feita em plano de numeração, atribuição à Prestadora de serviço de telecomunicações e a designação ao **USUÁRIO** final, ou, ainda; que dificultem, indevidamente, a identificação do chamador;
b) a prática de spam, utilização comercial, religiosa, política ou qualquer outra que não esteja alinhada ao uso pessoal nos serviços nos termos da oferta contratada;
c) a realização de práticas que importem na alteração de curso de tráfego que impeça o correto faturamento do serviço.
Parágrafo único. O **USUÁRIO** declara estar ciente de que a prática de revenda, repasse, aluguel, ou qualquer outro meio de cessão de uso/intermediação de recurso de numeração ou capacidade de

geração de chamadas, por parte de usuário contratante para terceiro que vá fazer uso de tal serviço em nome próprio, constitui, também, irregularidade regulatória passível de punição do **USUÁRIO**, nos termos da legislação.

6.4 A ocorrência do uso irregular ou ilegal faculta à **CLARO**, a seu exclusivo critério: (i) bloquear, total ou parcialmente, os serviços e ofertas decorrentes do uso irregular ou ilegal, cuja penalidade poderá alcançar, para serviços de voz, apenas os Códigos de Acesso envolvidos no referido uso ou sobre a totalidade destes; (ii) rescindir definitivamente o Contrato.

6.5 O **USUÁRIO** declara estar ciente, ainda, que as condutas descritas nos itens anteriores, sem prejuízo de outras práticas não elencadas no Contrato e que desvirtuem a regular prestação dos serviços, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a autoridade policial competente e das consequentes ações cíveis e criminais.

6.6 Em qualquer das situações de uso irregular ou ilegal, a **CLARO** poderá cobrar pelos serviços prestados até a data do efetivo bloqueio. Além disso, caso decida pela rescisão, poderá cobrar antecipadamente as parcelas vincendas da ativação dos serviços, parcelamento de aparelhos e/ou excedentes ao consumo, uso fora da oferta ou das condições descritas para a prestação dos serviços, pelo valor avulso por minuto, SMS ou MB trafegado, descritos nos **Termos e Condições da Oferta** contratada, bem como eventuais perdas e danos ocasionados pela prática indevida do **USUÁRIO,** sem prejuízo às sanções previstas na legislação penal e civil em vigor, a critério da **CLARO**.

6.7 Uma vez caracterizados uso irregular ou ilegal, a **CLARO** poderá negar a reativação, a ativação de novos serviços e/ou a realização de novas contratações, por tempo indeterminado, permanecendo disponível tão somente a possibilidade de adesão à oferta Pré-Paga vigente, sem promoção vinculada.

6.8 O **USUÁRIO** declara também estar ciente de que o desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária autorização expedida pela Anatel constitui crime previsto no art. 183 da Lei 9.472/97.

6.9 Sem prejuízo aos dispositivos supramencionados, para que não reste dúvidas, a **CLARO** poderá também deixar de proceder à ativação ou suspender a prestação dos serviços ao **USUÁRIO**, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes caso o **USUÁRIO** deixe de cumprir suas obrigações contratuais, assim como nas seguintes situações que envolvem equipamentos do **USUÁRIO**:

I. se for verificado qualquer desvio dos padrões e características técnicas dos equipamentos estabelecidos pela Anatel;

II. se o **USUÁRIO** apresentar para ativação equipamento não certificado ou de certificação não aceita pela Anatel;

III. se o **USUÁRIO** apresentar para ativação equipamento não compatível com os padrões tecnológicos adotados pela prestadora.

7. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO A PEDIDO DO USUÁRIO

7.1 O **USUÁRIO** adimplente pode requerer à **CLARO** a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, **uma única vez a cada período de 12 (doze) meses**, pelo prazo mínimo de **30 (trinta) dias** e máximo de **120 (cento e vinte) dias**. Ele manterá seu Código de Acesso (eventualmente aplicável ao serviço) e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma oferta e o mesmo chip

(físico ou virtual). Após esse prazo, a **CLARO** poderá retomar, automaticamente, o faturamento dos serviços contratados, sem aviso prévio. O **USUÁRIO** terá direito de solicitar, sem ônus e a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado.

7.2 O período em que perdurar a suspensão solicitada **não será computado para fins de cumprimento de eventual prazo de permanência mínima** previsto para a oferta, que será retomado juntamente com o reinício do faturamento dos serviços.

7.3 A **CLARO** atenderá, em até 1 (um) dia corrido, as solicitações de suspensão e de restabelecimento supramencionadas.

7.4 Nas **ofertas com pagamento antecipado**, a suspensão a pedido do **USUÁRIO** não interrompe o decurso do período previamente pago, salvo disposição expressa em sentido diverso nos **Termos e Condições da Oferta**.

8. PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1 O Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de sua assinatura ou aceite eletrônico. Este prazo não se confunde com períodos de pagamento antecipado, ciclos de cobrança, prazos de eventual preço promocional previsto na oferta ou prazo de permanência mínima disposto nos **Termos e Condições da Oferta**.

9. HIPÓTESES DE RESCISÃO

9.1 O Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer direito de reembolso de taxas eventualmente pagas e sem prejuízo do direito da **CLARO** ao recebimento de débitos remanescentes e **multas incidentes por descumprimento de prazos de permanência, quando aplicáveis,** nas seguintes hipóteses:

a) pelo **USUÁRIO** mediante solicitação junto aos Canais de Atendimento disponíveis para a oferta contratada;

b) pela **CLARO** quando comprovada ocorrência de descumprimento, pelo **USUÁRIO**, de obrigações legais, regulamentares ou contratuais assumidas neste instrumento;

c) pela **CLARO** em razão da prática pelo **USUÁRIO** de quaisquer atos que resultem em danos aos Equipamentos ou à rede da **CLARO.**

d) pela prática de atos pelo **USUÁRIO** contra a integridade física ou moral de colaboradores diretos ou terceiros que prestam serviços para a **CLARO**, bem como ameaças, disseminação de ódio, assédio sexual, racismo, xenofobia, LGBTfobia e outras condutas consideradas crimes pela legislação vigente. Essa proibição se estende a qualquer outra forma de discriminação ou violência;

e) por morte ou interdição do **USUÁRIO**;

f) pela extinção da autorização da **CLARO** para prestação dos serviços contratados;

g) pelo pedido de portabilidade do **USUÁRIO** para outra Prestadora;

h) em se tratando de Serviço de TV por Assinatura (“**SEAC**”), Serviço de Comunicação Multimídia (“**SCM**”) ou Serviço Telefônico Fixo Comutado (“**STFC**”) via cabo, caso o endereço indicado pelo **USUÁRIO** não apresente ou deixe de ter condições técnicas ou de segurança, inclusive na hipótese de mudança de endereço, ou ainda, não haja autorização devida, pelo **USUÁRIO** ou pelo condomínio local, a instalação e/ou manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à **CLARO** quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;

9.2 Nas ofertas que prevejam pagamento antecipado por período determinado, a solicitação de rescisão pelo USUÁRIO produzirá efeitos ao término do período previamente contratado e pago, salvo nas hipóteses de exercício do direito de arrependimento nos termos da legislação.

9.2.1 Durante o período já contratado e pago, os serviços permanecerão disponíveis para fruição do **USUÁRIO**, não sendo devida qualquer restituição, abatimento proporcional ou compensação financeira em razão da solicitação de rescisão antecipada, observado o disposto nos **Termos e Condições da Oferta**.

9.3 O **USUÁRIO** está ciente e concorda que, na hipótese de rescisão contratual, poderá receber cobrança residual dos valores pelos serviços utilizados até a data da efetiva rescisão, observado os limites estabelecidos pela Anatel, bem como multas e penalidades contratuais correspondentes, quando aplicáveis, que serão faturadas posteriormente à data da rescisão. Essas cobranças residuais na oferta em que estiver ativo também serão cobradas em caso de migração de oferta, inclusive para a condição Pré-Paga, se aplicável.

9.4 Em qualquer caso de rescisão poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao **USUÁRIO** que não devolva ou não permita a retirada dos **Equipamentos de propriedade da CLARO** que eventualmente lhe tenham sido cedidos, na forma do contrato. Nesse caso, a **CLARO** emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança ao **USUÁRIO**.

10. PROTEÇÃO DE DADOS E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

10.1 A **CLARO** utiliza soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões internacionais e boas práticas do setor, com o objetivo de preservar a inviolabilidade dos dados, contra a perda acidental ou ilegal, alteração, divulgação ou acesso não autorizados. O **USUÁRIO** poderá consultar orientações específicas de segurança no site da **CLARO** (https://www.claro.com.br/seguranca).

10.1.1. O **USUÁRIO** declara e compreende que a segurança de seus dados depende, também, da adoção de medidas apropriadas pelo próprio **USUÁRIO** para resguardar suas informações, incluindo, mas não se limitando, à observância das orientações referidas na Cláusula 10.1.

10.2 O **USUÁRIO** está ciente **e anui** que a **CLARO** faça o tratamento de 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 Contrato e cuja leitura o **USUÁRIO** declara ter realizado.

10.2.1. O **USUÁRIO** está ciente de que a Política de Privacidade da **CLARO** é norma principal em relação ao tratamento de dados pessoais pela **CLARO** e suas disposições prevalecem sobre os termos previstos no Contrato.

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

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

I. poderá coletar, utilizar e armazenar, em relação ao **USUÁRIO**, dados: cadastrais; das atividades realizadas online; da utilização dos serviços contratados; bancários e de cartão de crédito ou débito; de localização; sobre navegadores e dispositivos; de ligações e telefonia; referentes ao seu número

de telefone; de consumo de franquia de internet; de saldo de recarga e promoção; sobre seu perfil de consumo e sua relação com a **CLARO**; 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 **USUÁRIO**, 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 **USUÁRIO**, para fins de segurança e para avaliar onde há maior circulação do público nas lojas físicas a fim de gerir a quantidade de atendentes, tempo de atendimento, layout mais adequado para oferta dos produtos e serviços;

V. poderá coletar informações necessárias para personalizar suas preferências e oferecer produtos e serviços que possam ser do seu interesse; e

VI. a **CLARO** poderá utilizar dados: sobre o perfil de consumo; do relacionamento com a **CLARO**; de geolocalização do **USUÁRIO**, 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.

10.3 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.

10.4 A **CLARO** informa que não trata dados pessoais dos **USUÁRIOS** sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização religiosa, filosófica ou política, dados referentes à sua saúde ou à sua vida sexual.

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

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

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

10.7 A **CLARO** tratará os dados pessoais dos **USUÁRIOS** pelo tempo que durar a prestação do serviço de telecomunicações contratado e manterá os dados dos **USUÁRIOS** em seus registros, após o término da prestação do serviço, para cumprimento de determinação legal, bem como para eventual fornecimento de dados às autoridades públicas e para a proteção dos interesses da **CLARO**, 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.

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

10.9 Nessa contratação, a **CLARO** 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 **USUÁRIO** com alguns terceiros, como por exemplo, as empresas de: call center; serviços técnicos; pacotes de conteúdo comercializados nos canais de venda para ativação e assinatura de conteúdo; crédito e cobrança, soluções de crédito e/ou prevenção a fraude; plataforma e aplicações de recarga; além de agentes autorizados; parceiros de televendas; companhia de seguros para cobertura de seguros de aparelhos celulares e de terceiros para cobrança do prêmio na fatura; parceiros de negócio; parceiras de tratamento de dados coletados pelos aplicativos da **CLARO**, nos termos de sua Política de Privacidade.

10.10 A **CLARO** compartilha dados de seus **USUÁRIOS** 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 às suas obrigações legais. Nas demais situações, a **CLARO** poderá compartilhar dados de seus **USUÁRIOS** mediante ordem judicial.

10.11 O **USUÁRIO** poderá exercer seus direitos previstos na LGPD, por meio de acesso ao Portal de Privacidade da **CLARO**, 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.

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

10.13 Em caso de dúvidas referentes à Proteção de Dados tratados no Contrato, a **CLARO** disponibiliza ao **USUÁRIO** 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.

11. EQUIPAMENTOS, INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1 O prazo para a instalação e/ou habilitação dos serviços contratados será definido em comum acordo com o **USUÁRIO** e informado no Contrato. Este prazo não ultrapassará **10 (dez) dias corridos** a contar da data da efetiva contratação, em conformidade com as diretrizes da regulamentação vigente.

11.2 As demais solicitações do **USUÁRIO**, incluindo reinstalação decorrente de alteração de endereço do serviço, bem como reparos técnicos solicitados para o restabelecimento da funcionalidade dos serviços, serão atendidas pela **CLARO** no prazo máximo de **10 (dez) dias corridos** a contar da data da respectiva solicitação, observados os dispositivos da regulamentação vigente.

11.3 Caso o **USUÁRIO** não esteja disponível no local e horário agendados para a execução dos serviços (instalação, reinstalação ou reparo), e após 3 (três) tentativas de agendamento válidas e devidamente comunicadas, a **CLARO** poderá, a seu critério, encerrar o Contrato, sem prejuízo de eventuais

cobranças por custos de deslocamento ou outras multas contratuais aplicáveis, observando-se, para este procedimento, notificação prévia nos termos da regulamentação.

11.4 A instalação, manutenção e desconexão dos Equipamentos da **CLARO**, necessários ao uso dos serviços, deverão ser realizadas exclusivamente por equipe técnica da **CLARO** ou por terceiros por ela autorizados.

11.5 Será cobrada Taxa de Visita Técnica, conforme valores previstos nos **Termos e Condições da Oferta**, sempre que houver necessidade de deslocamento técnico e/ou execução técnica para:

I. atender solicitação do **USUÁRIO** que não decorra de problema causado pela **CLARO;**

II. solucionar problema causado pelo **USUÁRIO**, seja por sua culpa exclusiva ou pelo mau uso do serviço e/ou dos Equipamentos;

III. em caso de visita improdutiva, entendida como a constatação de inexistência de problema no serviço, nos Equipamentos ou na infraestrutura da **CLARO;**

IV. na hipótese de ausência de pessoa responsável que autorize a entrada da equipe técnica.

11.6 A critério da **CLARO** poderá ser oferecida oferta que inclua o deslocamento técnico e/ou execução técnica, nos casos previstos nas cláusulas acima (cuja causa não decorra de problema causado pela **CLARO**), conforme planos e condições vigentes.

11.7 A **CLARO** poderá efetuar, periodicamente, por si ou por terceiros, e mediante agendamento prévio com o **USUÁRIO**, vistoria nas instalações dos Equipamentos, visando garantir sua manutenção e perfeito uso e funcionamento, bem como a atualização tecnológica e preservação da qualidade do serviço. Em caso de constatação de quaisquer irregularidades, a **CLARO** providenciará a regularização das instalações, sem prejuízo da rescisão do Contrato, a critério da **CLARO**.

Parágrafo único. No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, negativa de acesso ou negativa de troca de Equipamento, por culpa exclusiva do **USUÁRIO**, a **CLARO** poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao **USUÁRIO**.

11.8 Na hipótese do impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação do serviço, inclusive impactando outros usuários, a **CLARO** poderá proceder, mediante notificação, à 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.

11.9 No caso de necessidade de realização de obra civil para conectar o local de instalação do serviço à rede da **CLARO,** o **USUÁRIO** providenciará, por conta própria, a contratação de mão de obra e a aquisição de material a serem empregados na execução da obra.

11.10 Caberá ao **USUÁRIO** obter autorização expressa do síndico responsável 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 endereço de instalação, na hipótese em que o **USUÁRIO** estiver localizado em um condomínio.

11.11 O **USUÁRIO** adimplente com suas obrigações contratuais poderá solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que exista disponibilidade técnica e condições comerciais da localidade para instalação no novo endereço. A **CLARO** poderá cobrar taxa de instalação no momento

da solicitação de transferência para o novo endereço, cujo valor encontra-se previsto nos **Termos e Condições da Oferta**.

Parágrafo único. Caso não haja disponibilidade técnica no novo endereço do **USUÁRIO**, o Contrato será considerado rescindido, sendo devida eventual multa em caso de vigência de prazo de permanência nos termos da oferta contratada.

11.12 O USUÁRIO assume inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos Equipamentos da CLARO recebidos para uso dos serviços, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de dano, perda e/ou destruição, mesmo que parcial, ao respectivo ressarcimento à CLARO do valor correspondente aos Equipamentos.

11.12.1 O **USUÁRIO** estará liberado do pagamento mencionado nas hipóteses indicadas na cláusula 11.12 em caso de roubo, furto ou dano, decorrente de caso fortuito ou força maior, desde que o **USUÁRIO** não tenha contribuído para o fato e desde que documentalmente comprovado.

11.13 Fica a critério da **CLARO** substituir os Equipamentos disponibilizados ao **USUÁRIO**, por outros de tecnologia mais recente, sem custo adicional. Nesse caso, o **USUÁRIO** será devidamente avisado pela **CLARO** sobre os procedimentos necessários para realização da troca dos Equipamentos. Caso o **USUARIO** não aceite a troca dos Equipamentos estará sujeito à indisponibilidade dos serviços sob sua exclusiva responsabilidade nos termos da lei.

11.14 No caso de rescisão contratual, o **USUÁRIO** deverá devolver os Equipamentos à **CLARO** nos locais previamente indicados por ela ou agendar a sua retirada, permanecendo responsável pela guarda dos Equipamentos até a data de sua devolução pelo prazo de 60 (sessenta) dias, nos termos da regulamentação vigente.

11.15 Na hipótese de ausência do **USUÁRIO** na data agendada para retirada dos Equipamentos; recusa em sua devolução ou danos aos Equipamentos, fica facultado à **CLARO**, mediante envio de notificação, emitir cobrança pelo ressarcimento dos Equipamentos. Ocorrendo alguma dessas hipóteses, o prazo da cláusula acima fica suspenso.

12. HABILITAÇÃO, NUMERAÇÃO E PORTABILIDADE

12.1 O **Serviço Móvel Pessoal** (“**SMP**”) estará disponível em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da ativação do chip, que ocorrerá mediante realização de passo a passo a ser informado ao **USUÁRIO** no ato da contratação e que pressupõe basicamente o recebimento do Código de Acesso (número de sua linha telefônica)[1], orientações de realização do cadastro, envio da documentação necessária, podendo ser solicitada, ainda, a realização de biometria.

12.2 A utilização de recursos de numeração para o **Serviço Móvel Pessoal** (“**SMP**”), **Serviço Telefônico Fixo Comutado** (“**STFC**”), e o **Serviço de Comunicação Multimídia** (“**SCM**”) é regida pelo Regulamento Geral de Numeração e pelos demais regulamentos, normas e procedimentos de uso que regem o assunto.

[1] O Código de Acesso é o conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos, estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação dos usuários, tais como a sua linha telefônica), decorrente de portabilidade ou não, poderá ser alterado: (i) pela **CLARO**, por motivo justificado, mediante comunicação prévia com 90 (noventa) dias de antecedência e (ii) pelo **USUÁRIO**, em caso de viabilidade técnica, podendo a **CLARO** cobrar pela alteração.

12.3 O **Código de Acesso** (conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos, estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação dos usuários, tais como a sua linha telefônica), decorrente de portabilidade[2] ou não, poderá ser alterado: (i) pela **CLARO**, por motivo justificado, mediante comunicação prévia com 90 (noventa) dias de antecedência e (ii) pelo **USUÁRIO**, em caso de viabilidade técnica, podendo a **CLARO** cobrar pela alteração.

12.4 A mudança definitiva da **Área de Registro** (área geográfica na qual o serviço é prestado e utilizada como base para tarifação) pelo **USUÁRIO** também poderá acarretar alteração do Código de Acesso, por razões de ordem técnica, bem como poderá implicar na necessidade de nova contratação, considerando a distinção de ofertas na nova área de registro, não constituindo tal fato qualquer descumprimento contratual.

12.5 A **portabilidade** poderá ser solicitada pelo **USUÁRIO** nos termos da regulamentação vigente e se aplica:

I. para o **STFC** e o **SCM**:

a) ao Código de Acesso de usuário, quando este troca de prestadora dentro de uma mesma Área Local do serviço;

b) ao Código de Acesso de usuário, quando o seu endereço de instalação, na própria prestadora, é alterado dentro da mesma Área Local do serviço;

c) ao Código de Acesso de usuário, quando este troca de oferta, na própria prestadora; e,

d) ao Código Não Geográfico, quando o usuário troca de prestadora.

II. para o **SMP**:

a) ao Código de Acesso de usuário, quando este troca de prestadora dentro de uma mesma Área de Registro; e,

b) ao Código de Acesso de usuário, quando este troca de oferta, na própria prestadora.

12.6 O **USUÁRIO** tem o direito de solicitar o cancelamento de sua solicitação de portabilidade no transcorrer do Processo de Portabilidade, junto à Prestadora Receptora, em até 2 (dois) dias úteis contados a partir da solicitação.

12.7 Após concretizada, a portabilidade implica a cessação da relação contratual do **USUÁRIO** com a Prestadora Doadora (prestadora de onde o Código de Acesso é portado) e a celebração de uma nova relação contratual com a Prestadora Receptora (prestadora para onde o Código de Acesso é portado).

13. EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

13.1 É de exclusiva responsabilidade do **USUÁRIO** a manutenção de software de segurança atualizado (como controle de acesso, firewall e antivírus) em seus dispositivos. O **USUÁRIO** reconhece que a conexão à internet expõe seus equipamentos a usuários mal-intencionados e programas maliciosos (softwares maliciosos) que visam obter informações ou acesso não permitido, sendo de sua total responsabilidade a proteção contra tais riscos.

13.2 Todo conteúdo e software utilizado por meio dos serviços, assim como as marcas, tecnologias e nomes são de propriedade de terceiros, detentores de seus respectivos direitos, que estão

[2] A Portabilidade é a facilidade de rede que possibilita ao USUÁRIO manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço

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 **USUÁRIO**, implicará a adoção das medidas legais cabíveis e a imediata rescisão do contrato.

13.3 A **CLARO** não se responsabiliza pelo conteúdo acessado, transações, custos, contratações, downloads ou quaisquer outros atos realizados pelo **USUÁRIO** na internet por meio dos serviços. Isso inclui, mas não se limita, ao acesso não autorizado a dados, senhas e informações e equipamentos ou aplicativos baixados pelo **USUÁRIO**.

13.4 A **CLARO** não se responsabiliza por ações ou condutas de terceiros relacionadas ao serviço, incluindo orientações equivocadas ou fraudes. A **CLARO** também não será responsável por eventos de força maior ou caso fortuito que possam impactar a prestação do serviço.

13.5 A **CLARO** não será responsável por quaisquer danos patrimoniais, morais, lucros cessantes, perda de fundo de comércio, de informações ou outras perdas intangíveis. Tampouco responderá por custos de aquisição de bens, serviços, informações e dados obtidos via o serviço ou transações estabelecidas por ele, sendo todas estas perdas decorrentes do uso dos serviços ou de atos praticados pelo próprio **USUÁRIO**.

14. CANAIS DE ATENDIMENTO

14.1 A **CLARO** oferece diferentes canais de atendimento, remotos e presenciais, para atendimento das interações necessárias aos serviços contratados e demandas do **USUÁRIO**. Os canais de atendimento disponíveis para que o **USUÁRIO** possa entrar em contato com a **CLARO** variam conforme a oferta contratada e estão sinalizados nos **Termos e Condições da Oferta**.

14.2 A **CLARO** compromete-se a atender, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento da solicitação pelo **USUÁRIO**, os pedidos relacionados a (i) reparos técnicos que não possam ser solucionados de forma imediata; (ii) mudança de endereço ou prestação do serviço, quando aplicável; (iii) demais solicitações que, por sua natureza, demandem prazo adicional para execução, observando-se sempre a disposto na regulamentação vigente.

15. REGISTRO, ALTERAÇÕES E FORO

15.11 A **CLARO** poderá restringir a fruição de facilidades inerentes aos serviços mediante a solicitação do **USUÁRIO** e observadas a viabilidade técnica e a Oferta contratada.

5.2 A cessão ou a transferência do Contrato pela **CLARO** não gera para o **USUÁRIO** o direito ao reembolso de tarifas eventualmente pagas, ou qualquer outra forma de indenização.

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

15.4 O Contrato poderá ser modificado por solicitação do Poder Concedente ou em razão de alterações das leis, decretos ou atos normativos que regulamentem o serviço contratado e que tenham reflexo sobre a forma de sua prestação ou, ainda, pela **CLARO**, respeitadas as previsões normativas em vigor e dispositivos referentes à proteção e defesa do consumidor.

15.5 As condições previstas nos **Termos e Condições da Oferta** prevalecem sobre quaisquer disposições divergentes ou contrárias contidas neste documento.

15.6 O presente documento encontra-se registrado no 2º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo, sob o nº 3.826.148 de 07/05/2026 e está disponível para consulta no site http://www.claro.com.br/institucional/regulatorio, assim como nas lojas de **CLARO**, podendo ser consultado e impresso sempre que o **USUÁRIO** assim desejar.

15.7 Fica eleito o foro do domicílio do **USUÁRIO** como o competente para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou execução do Contrato, sem prejuízo de este optar por outro foro competente na forma prevista na legislação vigente.

SEÇÃO II - DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS PARA CADA TIPO DE SERVIÇO

Esta seção detalha as condições particulares para cada modalidade de serviço de telecomunicações prestado pela **CLARO**, se aplicando apenas aos serviços efetivamente contratados, especificado no Resumo da Contratação, parte integrante do Contrato.

16. SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP

16.1 O **SMP** é considerando, para todos os efeitos, serviço de telefonia móvel e será prestado pela **CLARO S.A.**, inscrita no CNPJ n° 40.432.544/0001-47 e suas filiais, ao **USUÁRIO** nas modalidades Pós-Paga, Pré-Paga ou uma combinação de ambas, de acordo com a opção de oferta escolhida, conforme disposições constantes do Contrato.

16.2 O **SMP** é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em regime privado, que possibilita a comunicação entre Estações Móveis (estação que pode operar quando em movimento ou enquanto esteja estacionada em lugar não especificado, tais como celulares, tablets, modens, etc.) e de Estações Móveis para outras estações nos termos da regulamentação (incluindo-se, exemplificativamente, estações fixas que operam em pontos fixos e especificados tais como telefones fixos e outros), em uma mesma Área de Registro do **SMP** ou acesso a redes de telecomunicações de interesse coletivo.

16.3 O serviço aqui contratado é voltado ao uso exclusivamente pessoal, pelo **USUÁRIO**, mediante pagamento de valores vigentes, observados os termos e condições previstos na oferta contratada.

16.4 A prestação do **SMP** pressupõe a utilização pelo **USUÁRIO** de Estação Móvel compatível com a rede **SMP** da **CLARO** cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel, ao qual será associado um chip, seja físico ("SIMCARD") ou virtual ("eSIM"), em que será ativado o Código de Acesso pela **CLARO** em nome do **USUÁRIO**.

16.5 A Estação Móvel utilizada para ativação do serviço deverá ser de propriedade do **USUÁRIO**, podendo ser adquirida junto a **CLARO** ou não. Sendo, o **USUÁRIO**, integralmente responsável pela procedência do equipamento, bem como pela guarda, manutenção e uso, inclusive nos casos de perda, furto ou roubo. A **CLARO** poderá requerer a apresentação de documento de propriedade e regularidade fiscal do equipamento para proceder com a ativação dos serviços.

16.6 O **USUÁRIO** é o único responsável pela verificação da compatibilidade da Estação Móvel e do chip (físico ou virtual) com a tecnologia de ativação escolhida, sendo que ambos deverão ser compatíveis para o correto funcionamento dos serviços. Portanto, eventuais incompatibilidades de suas ofertas com funcionalidades de aparelhos, equipamentos e aplicativos de terceiros, não são de responsabilidade da **CLARO**, de forma que não será devido nenhum tipo de ressarcimento ou compensação por ação ou decisão do próprio **USUÁRIO** em utilizar-se destes.

16.7 O **USUÁRIO** está ciente de que alguns aparelhos, equipamentos ou aplicativos podem conter funcionalidades de privacidade de navegação na internet e que a opção pelo uso desta funcionalidade poderá afetar o uso de ofertas de navegação promocional sem desconto na franquia de dados ou com desconto em franquia específica de dados vigentes, dentre outras ofertas que possam vir a ser lançadas relacionadas a concessão de benefícios de navegação na internet. Diante disso, o **USUÁRIO** está ciente e de acordo que ao ativar a funcionalidade de privacidade de navegação na internet destes aparelhos, equipamentos e/ou aplicativos, o consumo da internet (ainda que para uso dos aplicativos beneficiados pelas Ofertas constantes do presente documento) poderá ser descontado da franquia de dados principal e poderá afetar o desempenho e uso de alguns aplicativos por incompatibilidade sistêmica, além da possibilidade de cobrança de excedentes.

16.8 Ressalvada a responsabilidade solidária da **CLARO**, o **USUÁRIO** está ciente e concorda que, em caso de defeito ou vício na Estação Móvel adquirida, inclusive em loja da **CLARO**, deverá procurar a assistência técnica do fabricante, cujos dados de contato constam do manual do produto, sendo que quaisquer valores de manutenção fora da garantia[3] serão cobrados diretamente por este.

16.9 O vício na Estação Móvel do **USUÁRIO** não implica em suspensão dos serviços prestados, sendo o **USUÁRIO** responsável pelo pagamento do serviço que permanece disponível ao mesmo, devendo providenciar outro equipamento para a continuidade de seu uso regular.

16.10 A **CLARO,** em hipótese alguma, se responsabiliza por equipamentos adquiridos junto a terceiros, utilizados para ativação dos serviços, bem como não possui qualquer responsabilidade relacionada a garantia contratual e/ou estendida concedida pelo fabricante ou disponibilizada por seguradoras e empresas terceiras, estando o **USUÁRIO** ciente e de acordo de que para solução em relação a estes serviços adicionais deverá acionar o fabricante e/ou empresa com a qual tiver formalizado o contrato.

16.11 No caso de extravio, furto ou roubo da Estação Móvel o **USUÁRIO** poderá comunicar o fato a **CLARO**, informando o IMEI correspondente e atendendo aos procedimentos informados e a **CLARO** poderá realizar o bloqueio deste.

16.12 Os serviços ofertados pela **CLARO**, quando não disposto de outra forma, são exclusivamente para uso na rede da **CLARO**, apenas em território nacional. O uso de outras redes (roaming nacional ou internacional), caso permitido pela **CLARO**, a depender da Oferta contratada, pode gerar cobrança de excedentes e tarifas das operadoras visitadas, as quais serão divulgadas no site www.claro.com.br ou poderão ser consultadas junto aos Canais de Atendimento.

16.12.1 Caso esteja previsto na Oferta da **CLARO** o uso em roaming nacional e/ou internacional, o **USUÁRIO** está ciente e de acordo que estará sujeito as condições técnico-operacionais da prestadora de serviço visitada e a responsabilidade da **CLARO** se limita ao disposto na legislação sobre interconexão de redes, estando a prestação dos serviços sujeita a oscilações por fatores externos, que não poderão ser consideradas como falha na prestação dos serviços.

[3] A garantia legal é de 90 (noventa) dias a contar da data de retirada do equipamento da Loja **CLARO**, sendo que para o exercício desta o **USUÁRIO** deverá se dirigir a uma assistência técnica do fabricante. O uso da garantia possui restrições, as quais se encontram dispostas no termo de garantia do produto e na legislação em vigor. Qualquer extensão contratual desta garantia é de responsabilidade exclusiva do respectivo fabricante.

16.12.2 A **CLARO** poderá ofertar pacotes para uso em roaming nacional ou internacional ou ainda estabelecer tarifas específicas para o uso destes serviços ou apenas repassar os custos apresentados pela prestadora visitada, estando o **USUÁRIO,** desde já, de acordo com estes lançamentos em sua fatura de serviços. Eventual oferta para uso em roaming nacional ou internacional estará contemplada na oferta respectiva.

16.12.3 O uso internacional no Chile, visando o cumprimento do Acordo de Livre Comércio firmado entre Brasil e Chile para uso sem encargos refere-se à permanência temporária no Chile por até 90 dias contínuos ou 120 dias descontínuos em um mesmo ano-calendário. Caso o uso ultrapasse esse período, a **CLARO** poderá cobrar as tarifas padrão de roaming internacional, conforme previsto nos Termos e Condições da Oferta.

16.13 O Código de Acesso associado ao serviço não se destina ao uso como segundo fator de autenticação (2FA) para fins de segurança para acesso a serviços digitais e aplicativos de terceiros, tais como acesso ou operações financeiras ou de crédito, e-mails, redes sociais etc. Para tanto devem ser utilizados métodos de 2FA criados especificamente para esta finalidade. A **CLARO** em hipótese alguma poderá ser responsável por acesso indevido de senhas ou quebra de segurança relacionada ao uso da linha móvel em aplicativos de terceiros ou para recebimento de informações de segurança como senha e outros.

17. SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

17.1 O **SCM** é considerando, para todos os efeitos, serviço de "banda larga fixa" e será prestado pela **CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, inscrita no CNPJ n° 66.970.229/0001-67 e suas filiais, ao **USUÁRIO** por meio de cabo ou fibra óptica, via redes próprias da **CLARO** ou, eventualmente, contratadas de terceiros, para 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo **USUÁRIO**, observada disponibilidade técnica na localidade, bem como a opção de oferta escolhida e disposições constantes no Contrato.

17.2 O **SCM** é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado no regime privado, que possibilita a comunicação a partir de Estações Fixas para oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a usuários dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

17.3 O serviço aqui contratado é voltado ao uso exclusivamente residencial, pelo **USUÁRIO**, mediante pagamento dos valores vigentes, observados os termos e condições previstos na oferta contratada.

17.4 A prestação do **SCM** pela **CLARO** ao **USUÁRIO** se dá por um conjunto de objetos composto de um Modem (dispositivo que que conectado à rede possibilita o acesso à banda larga) e seus acessórios, podendo compreender, mas não limitado ao cabo de energia e fonte de alimentação de energia ("Equipamentos"), além de um computador, televisor e/ou smartphone, de propriedade do **USUÁRIO**, em perfeitas condições de funcionamento, compatíveis com a tecnologia contratada e homologados pela Anatel.

17.5 Os Equipamentos para acesso e fruição do **SCM** serão cedidos ao **USUÁRIO** a título de comodato (empréstimo gratuito), locação ou outro meio a critério da **CLARO**, observado o disposto nos **Termos e Condições da Oferta**.

17.6 Nos limites estabelecidos nesse instrumento, o **USUÁRIO** poderá configurar uma rede privada de acesso à internet sem fio (Wi-Fi), para acesso ao **SCM** contratado, por meio de equipamentos portáteis de sua propriedade que possuam a tecnologia "wireless".

17.7 Quando solicitado pelo **USUÁRIO**, a configuração inicial da rede privada Wi-Fi poderá ser feita na instalação do serviço pela **CLARO**. Nesta hipótese, o **USUÁRIO** arcará com os custos relativos, conforme valores vigentes a época.

17.8 O **USUÁRIO** entende que, quando transmitido via Wi-Fi, o sinal do serviço pode sofrer limitações, de acordo com obstáculos existentes (paredes, espelhos, interferência de outas redes disponíveis no local, outros) e distância do local de acesso à internet.

17.9 Para segurança do **USUÁRIO** e controle de utilização da franquia de consumo do **SCM** contratado, é recomendado ao **USUÁRIO** atribuir identificação e senha à sua rede privada sem fio. As senhas e os códigos de acesso são de inteira responsabilidade do **USUÁRIO**, sendo recomendada a não disponibilização a terceiros.

17.10 É do conhecimento do **USUÁRIO** que a prestação do **SCM** pela **CLARO**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do **USUÁRIO**, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço.

17.11 A(s) velocidade(s) máxima(s), tanto de download quanto de upload, bem como as demais condições de uso, como franquias, eventuais reduções desta(s) velocidade(s) e valores a serem cobrados pelo tráfego excedente estarão dispostas nos **Termos e Condições da Oferta**.

17.12 A oferta de capacidade contratada pelo **USUÁRIO** corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do **USUÁRIO**.

17.13 Para configurar cada ponto do **SCM** será atribuído pela **CLARO** um endereço IP dinâmico, ou seja, variável.

17.14 A **CLARO** poderá, a qualquer momento, alterar o(s) endereço(s) IP, seja(m) ele(s) fixo ou dinâmico, público ou privado, versão 4 ou versão 6, com ou sem uso de técnicas de transição como CGNAT, nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **CLARO**. Quando necessária a alteração de endereço IP fixo, a Prestadora comunicará o **USUÁRIO** com a devida antecedência.

17.15 Caso os equipamentos de propriedade do **USUÁRIO** e/ou aplicações por ele utilizados, sejam incompatíveis com Protocolo Internet versão 4 (IPv4) compartilhado, e não havendo compatibilidade com o IPv6, o **USUÁRIO** poderá optar pelo um IPv4 público dinâmico não oneroso (fallback), conforme disponibilidade da **CLARO** e política comercial vigente.

18. SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO - SEAC

18.1 O **SEAC** é considerando, para todos os efeitos, serviço de televisão por assinatura cuja prestação ocorre por meio de (i) cabo ou rede híbrida de fibra óptica, mediante utilização de Tecnologia Digital ou Tecnologia HD (Alta Definição) e será prestado pela **CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, inscrita no CNPJ n° 66.970.229/0001-67 e suas filiais ou de (ii) tecnologia de transmissão por satélites, prestado pela **EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 09.132.659/0001-76, caso esta tecnologia esteja disponível, na forma do Contrato.

18.2 O meio de disponibilização do **SEAC** observará a opção de oferta escolhida pelo **USUÁRIO**, a disponibilidade no endereço de instalação e demais disposições constantes do Contrato.

18.3 O **SEAC** é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado no regime privado, que possibilita a comunicação a partir de Estações Fixas para a distribuição de conteúdos audiovisuais na

forma de pacotes, de Canais de Programação nas modalidades avulsa de programação e avulsa de conteúdo programado e de Canais de Programação de Distribuição Obrigatória, por meio de tecnologias, processos, meios eletrônicos e protocolos de comunicação quaisquer, cuja recepção e condicionada à contratação numerada por usuários.

18.4 O serviço aqui contratado é voltado ao uso exclusivamente residencial, pelo **USUÁRIO**, mediante pagamento dos valores vigentes, observados os termos e condições previstos na oferta contratada.

18.5 O serviço será disponibilizado em um Ponto Principal (o primeiro ponto de acesso à programação contratada) e sua programação, inclusive programas pagos individualmente pelo **USUÁRIO**, qualquer que seja o meio ou forma de contratação, será disponibilizada, sem cobrança adicional, para Pontos-Extras e para Pontos-de-Extensão, instalados no mesmo endereço residencial, independentemente da oferta contratada, mediante pagamento de taxa de instalação dos Equipamentos e outros valores a título de reparo da rede interna e dos Equipamentos.

18.6 Para fins da clausula acima são considerados (i) Ponto-de-Extensão: Ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação contratada, ativado no mesmo endereço do Ponto-Principal do Assinante, que reproduz, integral e simultaneamente, sem qualquer alteração, o canal sintonizado no Ponto-Principal ou no Ponto-Extra; (ii) Ponto-Extra: ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação contratada, ativado no mesmo endereço do ponto principal do Assinante.

18.7 A prestação do **SEAC** pela **CLARO** ao **USUÁRIO** se dá por um conjunto de objetos ("Equipamentos") de acordo com o meio de disponibilização do serviço, conforme abaixo:

(i) Quando por cabo ou rede híbrida de fibra óptica, o serviço exige um decodificador e seus acessórios, podendo compreender, mas não limitado ao cabo de energia, fonte de alimentação de energia e controle remoto.

(ii) Quando por tecnologia de transmissão por satélites, o serviço exige um decodificador, cartão de acesso condicionado, controle remoto, antena parabólica para captação exclusiva dos sinais da **CLARO**, antena de UHF (quando for o caso), amplificador LNBF, conjunto de miscelâneas para fixação, cabos, conectores e quaisquer outros componentes disponibilizados, instalados, mantidos e configurados pela **CLARO**, essenciais à prestação.

18.7.1 Além dos Equipamentos supramencionados, o serviço exige, ainda, um televisor, de propriedade do **USUÁRIO**, em perfeitas condições de funcionamento, compatível com a tecnologia contratada e homologado pela Anatel.

18.8 É do conhecimento do **USUÁRIO** 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 **USUÁRIO** isenta a **CLARO** de qualquer responsabilidade por este fato.

18.9 O decodificador é o equipamento que conectado à rede da **CLARO,** possibilita ao **USUÁRIO** o acesso à programação paga e codificada dos pacotes de canais ofertados pela **CLARO** e será disponibilizado, juntamente com os demais itens de Equipamentos, ao **USUÁRIO** pela **CLARO**, ou por terceiros por ela autorizados, a título de comodato (empréstimo gratuito), locação ou outro meio a critério da **CLARO**, para fruição do serviço.

18.10 Fica a critério da **CLARO** substituir os Equipamentos disponibilizados ao **USUÁRIO**, por outros de tecnologia mais recente, sem custo adicional. Neste caso, o **USUÁRIO** será devidamente avisado pela **CLARO** sobre os procedimentos necessários para realização da troca dos Equipamentos.

18.11 O conteúdo dos canais que integram os pacotes de canais é definido e elaborado pelas Programadoras, sem nenhuma interferência da **CLARO**, inclusive sobre os horários de transmissão e qualquer responsabilidade sobre o conteúdo ou eventual indisponibilidade da programação veiculada nos canais integrantes, inclusive variação de conteúdo por área geográfica. Sendo a atividade da **CLARO** limitada à distribuição desses canais.

18.12 A prestadora disponibilizará, sem quaisquer ônus ou custos adicionais para o **USUÁRIO**, em todas as ofertas, canais de programação de distribuição obrigatória.

18.13 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, sem que as alterações resultem em alterações do preço previsto para os serviços contratados. Quaisquer destas alterações serão informadas previamente ao **USUÁRIO**. O canal suprimido poderá ser substituído por outro, mediante comunicação ao **USUÁRIO**, com 30 (trinta) dias de antecedência.

18.14 Caso o **USUÁRIO** não concorde com a substituição e não havendo possibilidade técnica de disponibilizar o canal suprimido, fica facultado ao **USUÁRIO** rescindir o contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias a partir da alteração, mediante solicitação formal junto aos canais de atendimento disponíveis para a oferta contratada, sendo devidos os valores relativos à prestação dos serviços até a data da rescisão.

18.15 A **CLARO** poderá disponibilizar ao **USUÁRIO** 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 **USUÁRIO**, podendo seu fornecimento ser descontinuado a qualquer momento. Quando disponível para comercialização e de acordo com os critérios definidos pela **CLARO**, a programação ou os canais cedidos pela **CLARO** nestas categorias, poderão continuar sendo acessados pelo **USUÁRIO** mediante sua contratação, conforme condições e valores vigentes.

18.16 O **USUÁRIO** está ciente e concorda que o sinal dos canais transmitido na tecnologia digital e em alta definição pela **CLARO** 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 **CLARO** em relação à programação terrestre.

19. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

19.1 O **STFC** é considerando, para todos os efeitos, serviço de telefonia fixa e será prestado pela **CLARO S.A.,** inscrita no CNPJ nº 40.432.544/0001-47 e suas filiais, ao **USUÁRIO**, conforme disposições constantes do Contrato.

19.2 Para fins do Contrato, o **STFC** é o serviço de telecomunicações, de interesse coletivo, prestado em regime privado, que possibilita a comunicação entre Estações Fixas e entre Estações Fixas e outras estações, para transmissão de voz e de outros sinais, utilizando processos de telefonia.

19.3 O **STFC** permite diferentes modalidades de chamadas (local, longa distância nacional e longa distância internacional). A disponibilidade de cada uma e as condições de uso do serviço serão aquelas detalhadas na oferta contratada pelo **USUÁRIO**.

19.4 As modalidades do **STFC** assim se caracterizam:

I. local: destinada à comunicação entre um ponto fixo e outro ponto em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local;

II. longa distância nacional: destinada à comunicação entre um ponto fixo e outro ponto de áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local; e,

III. longa distância internacional: destinada à comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto no exterior.

19.5 O serviço aqui contratado é voltado ao uso exclusivamente residencial, pelo **USUÁRIO**, mediante pagamento dos valores vigentes, observados os termos e condições previstos na Oferta contratada.

19.6 O serviço poderá ser prestado (i) via cabo exige a utilização de um adaptador terminal da **CLARO** ("Equipamento"), com entradas para conectar o cabo e o aparelho telefônico do **USUÁRIO**, que poderá ser disponibilizado diretamente pela **CLARO** ou terceiros por ela contratados; ou (ii) por meio de chip via rede 3G ou superior, que dispensa instalação, exigindo-se apenas um equipamento telefônico (com entrada para chip). Em ambos os modelos de prestação dos serviços, os aparelhos conectados precisam ter certificação e homologação expedida ou aceita pela Anatel.

19.7 A modalidade da prestação do serviço dependerá da oferta contratada e vigente no endereço da contratação.

19.8 Fica a critério da **CLARO** substituir o Equipamento disponibilizados ao **USUÁRIO**, por outros de tecnologia mais recente, sem custo adicional. Neste caso, o **USUÁRIO** será devidamente avisado pela **CLARO** sobre os procedimentos necessários para realização da troca do Equipamento.

19.9 A **CLARO** atribuirá, exclusivamente para os fins da prestação do serviço, uma numeração ao terminal do **USUÁRIO**, em endereço por ele indicado observada a viabilidade técnica.

19.10 Mediante solicitação do **USUÁRIO**, a **CLARO** deixará de divulgar o seu Código de Acesso no Serviço de Informação de Código de Acesso de Assinante do **STFC** ("serviço de auxílio a lista telefônica").

19.11 Serviços, utilidades ou funcionalidades adicionais ("identificador de chamadas", "chamada em espera", "Siga-me", "conferência a três" e outros) poderão estar previstos para o serviço a título gratuito ou oneroso mediante critérios previamente definidos e informados ao **USUÁRIO**. Quando onerosos, estarão devidamente indicados nos **Termos e Condições da Oferta**.