

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL NA MODALIDADE CORPORATIVO – PME

CLARO S.A. (“CLARO”), com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B, Santo Amaro, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, autorizatória para prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP em conformidade com os Termos de Autorização outorgados pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL; e, a pessoa identificada no Termo de Contratação Pessoa Jurídica (“TCPJ”), que figura como Anexo ao presente Instrumento, sendo parte integrante deste (“**ASSINANTE**”); e quando ambos forem referidos em conjunto serão denominados Partes.

Têm entre si, justo e contratado, firmar o presente Contrato que se regerá de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

I - DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto regular (i) a prestação, pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, do Serviço Móvel Pessoal (o “SMP”), dentro da área de autorização da **CLARO** e(ii) informar as possibilidades da prestação do serviço quando o(a) **ASSINANTE** estiver fora da área de autorização da **CLARO**, nos casos previstos na cláusula 1.3., a partir de Estação Móvel, de modelo certificado pela ANATEL, o qual será devidamente habilitado, na forma e condições consignadas no TCPJ, de acordo com as opções de Planos e serviços feitas pelo **ASSINANTE**.

1.2. O SMP prestado pela **CLARO** possibilita ao **ASSINANTE** receber e originar, automaticamente, chamadas nas diversas localidades abrangidas na área de autorização da **CLARO**.

1.2.1. As chamadas originadas e recebidas a cobrar ou não, Locais ou de Longa Distância, se processam de acordo com a Regulamentação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (o “STFC”) e do SMP, sendo este último em conformidade com o Plano de Serviço escolhido pelo **ASSINANTE**.

1.3. O **ASSINANTE** poderá utilizar, desde que previsto no seu Plano de Serviço, na qualidade de **ASSINANTE** em deslocamento fora da área de autorização da **CLARO**, a rede de outras operadoras de serviço móvel (“*Roaming*”), na medida em que a **CLARO** firme convênios para esse fim com as referidas operadoras, sujeitando-se às condições técnico-operacionais existentes na rede dessas operadoras, bem como ao pagamento dos valores previstos no Plano de Serviço da **CLARO** escolhido pelo **ASSINANTE** no TCPJ, que já inclui o valor pelo uso da rede da operadora visitada.

1.4. A responsabilidade da **CLARO**, em relação à interconexão com outras redes prestadoras de serviços de telecomunicações, está limitada ao disposto na legislação e regulamentação correspondente.

1.5 Em se tratando de uso de dados em *Roaming* Internacional, a **CLARO** poderá efetuar o bloqueio de uso na hipótese de a utilização avulsa ultrapassar o limite de 100 megabytes por mês. Nesta hipótese, caso o **ASSINANTE** queira continuar utilizando os serviços de dados, deverá contatar a central de atendimento da **Claro**, ligando grátis para (5511)91995555, para (i) contratar um pacote de dados para *Roaming* Internacional ou (ii) solicitar a retirada da regra de controle e bloqueio, estando ciente que deverá arcar com todos os custos oriundos do uso avulso de dados em *Roaming* Internacional.

1.5.1 Antes da efetivação do bloqueio acima referido, na hipótese de utilização avulsa e para o controle pessoal de dados, a **CLARO** enviará, ao **ASSINANTE**, SMS informando a quantidade de dados consumidos do limite estabelecido. Na hipótese de contratação de pacote de dados, a **CLARO** enviará, ao **ASSINANTE**, SMS informando a quantidade de dados consumidos do pacote contratado, sendo que após consumo total do pacote de dados, aplicar-se-á a regra da utilização avulsa.

1.6. O **ASSINANTE** tem pleno conhecimento do Regulamento do SMP, das informações necessárias ao bom uso do serviço, dos Planos de Serviços ofertados e das formas de faturamento e cobrança, constantes dos folhetos explicativos que integram o presente Instrumento como se aqui estivessem transcritos, para todos os fins de direito, os quais o **ASSINANTE** declara tê-los recebido juntamente com uma via deste Contrato.

II – DA HABILITAÇÃO

2.1. Mediante a aceitação, pela **Claro**, do TCPJ corretamente preenchido e firmado pelo **ASSINANTE** e, quando cabível, o pagamento dos valores de habilitação e assinatura, o **ASSINANTE** adquirirá o direito ao uso do SMP, obrigando-se e condicionando-se a utilizar o serviço dentro das normas e regulamentos da ANATEL.

2.2. A **CLARO** somente habilitará Estação Móvel que seja certificada pela ANATEL e compatível com a sua rede, sendo de inteira e exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** a origem e forma de aquisição da referida Estação Móvel.

2.3. A habilitação da Estação Móvel será efetivada pela **CLARO** que, a seu critério, também poderá fazê-la por meio de representantes.

2.4. A cobrança do valor de habilitação é um direito da **CLARO** previsto na regulamentação vigente. A **CLARO** poderá cobrar do **ASSINANTE** o valor de habilitação previsto em seu Plano de Serviço homologado na ANATEL.

2.5. A **CLARO**, ou qualquer de seus representantes autorizados, somente ativará o Aparelho (Celular, Smartphone, Modem USB/ Tablet/ Roteador/ aparelhos de telemetria/ rastreamento) que seja certificado e homologado pela ANATEL e compatível com a sua rede, sendo de inteira e exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** a origem e forma de aquisição do referido Aparelho, devendo, contudo, o **ASSINANTE** apresentar, no

ato da ativação, a competente nota fiscal de compra ou documento de regularidade fiscal.

2.6 Na hipótese do **ASSINANTE** adquirir apenas o Simcard **CLARO** será de sua exclusiva responsabilidade o funcionamento e a utilização dos serviços no Aparelho em que o chip venha a ser instalado.

III – DO PLANOS DE SERVIÇOS

3.1. O **ASSINANTE** tem direito ao SMP no Plano Básico de Serviço, podendo, entretanto, optar por um Plano Alternativo de Serviço homologado pela ANATEL e oferecido pela **CLARO** conforme a relação de Planos de Serviços ofertados em www.Claro.com.br e nos folhetos presentes nas lojas e/ou nos agentes autorizados da **CLARO**.

3.2. O **ASSINANTE** obriga-se a cumprir todas as obrigações e condições pertinentes (i) ao Plano de Serviço assinalado no TCPJ, (ii) a este Contrato e (iii) ao Contrato de Permanência, quando aplicável, fruindo o serviço sempre dentro dos limites legais, sob pena de serem impostas as penalidades previstas neste Contrato e na legislação vigente aplicável, em virtude de eventual mau uso, sendo-lhe garantidos todos os meios de defesa previstos na Res. 477/2007 e Res. nº 632/2014 da ANATEL e no Código de Defesa do Consumidor.

3.3. O **ASSINANTE** poderá estar sujeito às multas por descumprimento dos termos constantes no Contrato de Permanência pactuado em documento apartado, em conformidade com o que prevê a Res. 477/2007 e Res. nº 632/2014, ambas da ANATEL.

3.4. Para qualquer tipo de Plano de Serviço escolhido, somente o **ASSINANTE**, ou o administrador do Contrato por ele indicado, poderá, a qualquer tempo, solicitar ao Serviço de Atendimento ao Cliente da **CLARO** (o "SAC") (i) a transferência de Planos de Serviços dentre aqueles por ela ofertados, observadas as condições dispostas neste instrumento, em especial o disposto na Cláusula 3.3 acima, (ii)

contratar novos serviços e/ou módulos e (iii) cancelar os serviços total ou parcialmente.

3.4.1. O **ASSINANTE** tem ciência que, na hipótese de solicitação de transferência de seu Plano de Serviço, até a efetivação de tal transferência por parte da **Claro**, permanecerão válidos e exigíveis as tarifas, preços e demais encargos referentes ao Plano de Serviço ainda em vigor.

3.5. A **CLARO** poderá extinguir, ou mesmo alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus Planos de Serviços, Ofertas Conjuntas, promoções, serviços opcionais e facilidades adicionais, devendo para tanto comunicar com antecedência de 30 (trinta) dias, por mensagem de texto, mensagem eletrônica ou outro meio, aos consumidores afetados.

3.5.1 O **ASSINANTE** tem direito ao bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas no Plano de Serviço ao qual está vinculado, bem como de serviços de valor adicionado, com a correspondente redução no valor devido pelo **ASSINANTE**, quando aplicável, independentemente de prazo de carência ou multa, ressalvados os débitos já constituídos junto à **CLARO**.

3.6. O **ASSINANTE** 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 o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma Estação Móvel.

3.6.1. Toda e qualquer solicitação de suspensão da prestação do serviço que não se adeque ao previsto na cláusula 3.6 estará sujeita a cobrança de uma taxa pela **CLARO**.

3.6.2. Não será cobrada Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço durante o período de suspensão da prestação do serviço previsto na cláusula 3.7.

3.6.3. Caso o **ASSINANTE** fique suspenso na forma da cláusula 3.6, este período de suspensão voluntária não contará para o

término do prazo de permanência mínima contratado.

3.7. O **ASSINANTE**, no caso de mudança do seu código de acesso do SMP, poderá solicitar a interceptação, pela **CLARO**, das chamadas dirigidas a seu antigo código de acesso e a informação do novo código do SMP, nos termos que determina o artigo 6º, XXI, da Res. 477/2007 da ANATEL, desde que a faça, única e exclusivamente, no momento do pedido de alteração do número ou do cancelamento da linha.

IV - DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

4.1. A **CLARO** manterá uma Tabela de Preços dos serviços por ela ofertados, conforme os diversos Planos de Serviços disponibilizados, incluindo, mas não limitado a, assinatura, pagamento mínimo mensal, taxa de migração, ligações, deslocamento, serviços opcionais, assim como a consulta de mensagens à Secretária **Claro**, e demais facilidades não essenciais, sendo o **ASSINANTE** cobrado de acordo com a aludida tabela e com as opções feitas, independentemente de sua efetiva utilização no período, ainda que se trate de facilidades não essenciais.

4.1.1. O **ASSINANTE** é o único responsável pelo pagamento das tarifas, preços e demais encargos decorrentes do presente Contrato e da prestação do SMP, independentemente de quem seja o usuário do serviço.

4.2. A **CLARO** poderá, a seu único e exclusivo critério, promover, temporariamente, descontos ou promoções, sejam ou não em dias e horas normalmente de baixa utilização dos serviços, em valores ou percentuais que entender cabíveis, de forma a otimizar o uso do SMP, sem caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação consumerista ou, ainda, à regulamentação em vigor.

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

4.4. Os valores totais dos serviços prestados pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, bem como encargos, inclusive contribuições, taxas e tributos federais, estaduais e municipais incidentes, serão cobrados mensalmente, diretamente ao **ASSINANTE**, mediante o envio da respectiva fatura de prestação de serviços ("Fatura") para o endereço por ele indicado no TCPJ.

4.5. A Fatura terá data de vencimento escolhida pelo **ASSINANTE** no TCPJ, dentre as 06 (seis) opções de vencimento disponibilizadas pela **Claro**. A Fatura será entregue ao **ASSINANTE** em até 5 (cinco) dias antes do vencimento. O não recebimento da Fatura pelo **ASSINANTE**, seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não será justificativa para o não-pagamento, devendo, nessa hipótese, entrar em contato imediato com a **CLARO** (ligando 1052 ou acessando www.claro.com.br) para verificação do valor devido e orientação sobre a efetivação do pagamento até a data de vencimento, sob pena de, não o fazendo, incorrer em todos os encargos moratórios.

4.6. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados estão estabelecidos no Plano de Serviço optado pelo **ASSINANTE**, no TCPJ.

4.7. O **ASSINANTE** autoriza a **CLARO** a cobrar no documento de cobrança, de forma avulsa e/ou em combos e/ou em ofertas conjuntas, quando aplicável, além dos valores devidos referentes ao Plano de Serviço, Promoções e/ou Pacotes contratados de serviços de telecomunicações, os

valores de serviços de Valor Adicionado, Aplicativos/ Conteúdos Digitais, serviços suplementares, facilidades adicionais e/ou outros serviços contratados, prestados pela **CLARO** e/ou por terceiros.

4.8. O **ASSINANTE** autoriza o faturamento conjunto dos serviços de telecomunicações, distintos àqueles prestados pela **CLARO**, executados por outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo utilizados pelo **ASSINANTE**, como, por exemplo, as chamadas do STFC, na modalidade Longa Distância, prestado por Prestadoras escolhidas pelo **ASSINANTE**, desde que haja acordo entre a Prestadora escolhida e a **CLARO**.

4.9. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados estão estabelecidos no Plano de Serviço optado pelo **ASSINANTE**, estando ciente que, em consonância com a regulamentação vigente, somente serão faturadas chamadas com duração superior a 03 (três) segundos, sendo o tempo inicial de tarifação igual 30 (trinta) segundos. Ultrapassado o tempo inicial de tarifação, a unidade de tempo de tarifação será realizada a cada 6 (seis) segundos. Caso haja chamadas sucessivas, consideradas estas as efetuadas entre o mesmo Código de Acesso de origem e de destino, e o tempo compreendido entre o final de uma chamada e o início da seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, devem ser consideradas como sendo uma única chamada.

V - DO NÃO PAGAMENTO

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

- a) aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, incidente a partir do dia seguinte ao do vencimento;
- b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die", contados a partir da data de vencimento da fatura, bem como atualização do débito pelo IGP-M publicado pela

FGV, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo;

c) transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, a **CLARO** poderá suspender parcialmente a prestação do serviço, mediante bloqueio da Estação Móvel, bloqueando-se a originação de chamadas da respectiva Estação Móvel e também o recebimento de chamadas a cobrar ou das que impliquem em débito para o **ASSINANTE**. Os serviços só serão restabelecidos após o efetivo pagamento da quantia devida e dos acréscimos legais, inclusive o custo de reabilitação da Estação Móvel;

d) transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial, prevista na alínea 'c' acima, a suspensão total da prestação do serviço permanecendo desativada a Estação Móvel, bloqueando-se a origem e o recebimento das chamadas, inclusive as a cobrar, da respectiva Estação Móvel;

e) transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total da prestação do serviço, prevista na alínea 'd' acima, a Estação Móvel do **ASSINANTE** será desativada definitivamente e este Contrato de Prestação do SMP será rescindido, devendo o **ASSINANTE** arcar com todas as despesas e sanções aplicáveis, sem prejuízo da cobrança do valor devido, de seus acréscimos legais e contratuais, bem como de qualquer cobrança devida e ainda não faturada e a inclusão do nome e do CPF ou CNPJ do **ASSINANTE**, conforme o caso, nos cadastros restritivos de crédito; e,

f) caso o **ASSINANTE**, após a ocorrência do disposto na alínea 'e' acima, queira permanecer como Cliente da **Claro**, o mesmo poderá ser atendido por meio de habilitação de um Plano de Serviço Pré-Pago, mediante o pagamento dos valores devidos e de qualquer cobrança devida e ainda não faturada, bem como da respectiva taxa de transferência vigente.

5.1.1. Caso a **CLARO** deixe de aplicar o disposto na cláusula 5.1 acima, ou aplique critérios diferentes mais benéficos para o **ASSINANTE**,

isto não implicará novação ou renúncia de direitos pela **Claro**, que poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, voltar a aplicar os procedimentos estipulados na cláusula 5.1. acima.

5.2. O **ASSINANTE** é o único responsável por qualquer uso indevido que seja feito de sua Estação Móvel, sendo irrelevante quem tenha feito uso do mesmo, considerando o disposto nas cláusulas 7.1. e 7.2 adiante, estando o **ASSINANTE** ciente de que o direito ao serviço é disponibilizado sob sua responsabilidade exclusiva.

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

VI - DA CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS

6.1. O **ASSINANTE** tem direito ao recebimento, caso o solicite, de relatório detalhado dos serviços dele cobrados, sem ônus, podendo questionar os débitos contra ele lançados mediante a devida contestação dirigida à **CLARO**.

6.1.1. A contestação de débitos pode ser apresentada pessoalmente pelo **ASSINANTE**, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, podendo valer-se de qualquer meio de comunicação à distância.

6.1.2. A contestação feita pelo **ASSINANTE** deve ser processada pela **CLARO** e receber um número de ordem a ser informado ao **ASSINANTE** para possibilitar o acompanhamento de sua solução por meio do SAC, conforme determina a Resolução nº 632/2014 da ANATEL.

6.1.3. A **CLARO** deverá responder aos questionamentos no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da contestação.

6.2. Os valores cobrados indevidamente e pagos pelo **ASSINANTE** serão devolvidos, em dobro, com incidência de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês *pro rata die*, preferencialmente em créditos na próxima fatura, a menos que o **ASSINANTE** solicite outra forma, prevista pela ANATEL, de devolução no momento da contestação.

VII - DO ACESSO E DA ESTAÇÃO MÓVEL

7.1. Em caso de extravio, roubo ou perda da Estação Móvel e/ou Chip, o **ASSINANTE** ficará responsável pelo pagamento de todos os valores e demais encargos aplicáveis decorrentes do uso da Estação Móvel e/ou Chip, até que seja a **CLARO** comprovadamente comunicada a respeito do evento, respeitado o disposto na cláusula 8.2 abaixo.

7.2. Recebida a comunicação referida na cláusula 7.1. supra, a **CLARO** imediatamente providenciará a suspensão do acesso habilitado e extraviado (desativação provisória da Estação Móvel), bloqueando a origem de ligações, permanecendo, contudo, o Contrato em pleno vigor e ficando o **ASSINANTE** responsável pelo pagamento regular dos serviços contratualmente devidos, incluindo mas não limitado a, assinatura, pagamento mínimo mensal e facilidades não essenciais.

7.2.1. O pedido para reativação do acesso móvel extraviado somente será recebido mediante solicitação escrita do **ASSINANTE** ou por meio de contato telefônico com o SAC, mediante confirmação dos dados cadastrais.

7.2.2. O **ASSINANTE** poderá requerer a desativação definitiva do acesso móvel (cancelamento da habilitação), quando então o presente Contrato será rescindido.

7.3. O **ASSINANTE** declara que conhece e concorda com as multas previstas no Contrato de Permanência válidas para o(a) **ASSINANTE** que habilitar Estações Móveis em condições especiais de pagamento e parcelamento.

7.4 A **CLARO** poderá deixar de proceder à ativação de Estação Móvel ou suspender a

prestação do SMP ao **ASSINANTE**, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes, se for verificado qualquer desvio dos padrões de utilização do SMP, bem como, das características técnicas da Estação Móvel estabelecidos pela ANATEL.

VIII - DA TRANSFERÊNCIA DA LINHA MÓVEL E TROCA DE NÚMERO DA ESTAÇÃO MÓVEL

8.1. A transferência de titularidade do acesso utilizado pelo **ASSINANTE**, poderá ser por ele solicitada a qualquer tempo, desde que o novo titular seja aprovado na avaliação de crédito, permanecendo vinculado às condições do presente Instrumento e do TCPJ. A transferência deverá estar condicionada, de qualquer forma, (i) a adimplência do **ASSINANTE**, (ii) ao pagamento dos custos de transferência, e (iii) à concordância do cessionário da assinatura, desde este se obrigue a cumprir as normas contratuais, mediante a assinatura de nova Solicitação para Planos de Serviços.

8.2. A **CLARO** poderá, por motivo justificado, alterar o número de acesso originalmente atribuído à Estação Móvel, dando conhecimento do fato ao **ASSINANTE**, com 90 (noventa) dias de antecedência. Esse prazo poderá ser reduzido, por motivos justificados, com a concordância prévia do **ASSINANTE**.

8.3. A **Claro**, exceto por inviabilidade técnica, deve atender ao pedido do **ASSINANTE** de substituição do Código de Acesso à sua Estação Móvel, podendo a **CLARO** cobrar pela respectiva alteração.

IX - DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

9.1. A **CLARO** obriga-se perante o **ASSINANTE** a prestar os seus serviços segundo os padrões de qualidade exigidos pela ANATEL.

9.2. A **CLARO** manterá gratuitamente um SAC, de forma a facilitar a comunicação com o **ASSINANTE** e ter conhecimento de eventuais falhas ocorridas. O acesso ao SAC por Estação Móvel habilitada na **Claro**, e desde que dentro da área de autorização, será efetuado por meio

de código a ser amplamente divulgado, assim como o código de acesso ao SAC para chamadas originadas em aparelhos de outra operadora, ou fora da área de autorização.

9.3. O **ASSINANTE** declara ter tomado ciência das localidades cobertas pelo SMP, e reconhece que poderá haver descontinuidade no sinal dentro da área de cobertura, em decorrência de condições geográficas particulares, obstruções urbanas ou condições climáticas.

9.3.1. Em hipótese alguma o **ASSINANTE** se desobrigará ao pagamento do serviço sob alegação de não abrangência do SMP em determinada área.

9.4. O **ASSINANTE** declara neste ato ter conhecimento que os serviços de acesso à Internet ofertados pela **CLARO** são fornecidos através da utilização da tecnologia 5G (DSS/NSA/SA), 4G (LTE), 3G (HSDPA) ou 2G (GPRS/EDGE), sujeitos, por sua própria natureza, a oscilações e/ou variações de sinal e velocidade de tráfego de dados, em razão de condições topográficas, geográficas, urbanas, climáticas, velocidade de movimento, distância do **ASSINANTE** à Estação Rádio Base - ERB, número de clientes associados à mesma ERB, disponibilidade de rede, configuração de hardware e software do equipamento (computador) utilizado pelo **ASSINANTE**, tráfego de dados na Internet, dentre outros fatores que podem interferir na intensidade do sinal.

9.5 A **CLARO** obriga-se perante o **ASSINANTE** a prestar os seus serviços segundo os padrões de qualidade exigidos pela ANATEL, utilizando todos os meios comercialmente viáveis para atingir a velocidade de dados contratada pelo **ASSINANTE**, nos padrões de mercado, observadas as limitações constantes das cláusulas 9.4 acima.

9.6 O **ASSINANTE** está ciente das localidades cobertas pelos serviços de acesso à Internet da **CLARO** e reconhece que, mesmo nessas localidades poderá haver descontinuidade no sinal em decorrência do modelo de Aparelho

utilizado (Modem USB/Tablet/Roteador/aparelhos de telemetria/rastreamento), condições geográficas particulares, obstruções urbanas, condições climáticas desfavoráveis e outros fatores fora do controle da **CLARO**.

9.7 Nas localidades em que o Acesso ao Serviço de Internet por meio das tecnologias 5G, 4G ou 3G não estiver disponível, a **CLARO** oferecerá alternativamente a rede 2G (GPRS/EDGE) para este serviço, sem que isso signifique que os serviços serão prejudicados.

X – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

10.1 Além dos direitos já previstos neste Contrato são assegurados ao **ASSINANTE** os direitos estabelecidos no Regulamento do SMP e na Lei nº 12.965/2014, tais como: a) Liberdade de escolha da prestadora de Longa Distância para originar chamadas, observados os prazos, preços e condições estabelecidos pela prestadora de Longa Distância, em conformidade com a Regulamentação da ANATEL; b) Recebimento, mediante solicitação, do relatório detalhado de chamadas dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses; c) Proceder à contestação de débitos nos termos da Cláusula VI acima; d) Transferência de titularidade do Contrato de SMP, desde que o **ASSINANTE** esteja adimplente e desde que o novo titular seja aprovado em avaliação de crédito realizada pela **CLARO**, obrigando-se a cumprir todas as normas deste Contrato mediante a assinatura de novo Termo de Adesão; e) Solicitar a Portabilidade Numérica, de acordo com a regulamentação vigente e com os procedimentos internos da **CLARO** nos termos da Cláusula XIII; f) Solicitar a interceptação, pela **CLARO**, das chamadas dirigidas a seu antigo Código de Acesso e a informação do novo Código de Acesso do SMP, nos termos que determina o artigo 6º, XXI, da Res. 477/2007 da ANATEL, no caso de mudança do seu Código de Acesso do SMP, desde que a faça, única e exclusivamente, no momento do pedido de alteração do número ou do cancelamento do Código de Acesso; g) Solicitar o

bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas no Plano de Serviço ao qual está vinculado, bem como de serviços de valor adicionado, com a correspondente redução no valor devido pelo **ASSINANTE**, quando aplicável, independentemente de multa, ressalvados os débitos já constituídos junto à **CLARO**;

- h) inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;
- i) inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei;
- j) inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;
- k) não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;
- l) manutenção da qualidade contratada da conexão à internet;
- m) não fornecimento à terceiros de seus dados pessoais, inclusive registro de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante livre consentimento;
- n) exclusão definitiva de seus dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet;
- o) publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet;
- e, p) recebimento de tratamento isonômico em relação ao seu pacote de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

10.1.1 O **ASSINANTE**, caso deseje esclarecer qualquer dúvida, obter informações, efetuar solicitações de serviços ou fazer qualquer reclamação em relação aos serviços prestados pela **CLARO**, poderá, a qualquer tempo, entrar em contato com o SAC da **CLARO**, através do telefone 1052 (ligação gratuita), através do site www.claro.com.br ou, ainda, através de correspondência endereçada à Gerência de Relacionamento com o Cliente **CLARO**, localizada na Avenida John Boyd Dunlop, 501, Vila São Bento, Campinas, SP, CEP: 13033-780.

10.1.2 A **CLARO** dispõe de Setores de Atendimento e de Relacionamento, cujos endereços atualizados poderão ser obtidos no site www.claro.com.br, nas lojas da **CLARO** ou através do SAC da **CLARO**(1052).

10.2 É responsabilidade do **ASSINANTE**:

- a) Cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente.
- b) Utilizar adequadamente o SMP por meio de Estação Móvel que possua certificação e homologação expedida ou aceita pela ANATEL, em padrão compatível com a tecnologia disponibilizada pela **CLARO**, de acordo com a opção efetuada pelo **ASSINANTE**.
- c) Indenizar a **CLARO** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa por infração das disposições legais, regulamentares ou contratuais, independentemente de qualquer outra sanção.
- d) Responder pela veracidade e correção das informações fornecidas, inclusive para efeitos de análise de crédito.
- e) Apresentar, nos atos de habilitação, transferência de titularidade, transferência da Área de Registro e demais serviços, toda a documentação necessária, inclusive aquela que possibilite sua perfeita identificação e que comprove seu respectivo domicílio ou dos interessados.
- f) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de documentos de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as Partes.
- g) A adequada utilização da Estação móvel, sendo de sua inteira responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que a utilizem, assim como qualquer outra forma de utilização ilícita.
- h) Não instalar e/ou utilizar o CHIP da **CLARO** em qualquer outra Estação Móvel ou estrutura diferente de Estação Móvel certificada e homologada pela ANATEL.

10.3 O **ASSINANTE** declara estar ciente de que a não observância do disposto na cláusula 10.2 (i) facultará, à **CLARO**, a tomada das seguintes medidas, após prévia comunicação:

- (i) Migração do acesso para o Plano de Serviço Básico Pós-Pago; ou
- (ii) Bloqueio total do respectivo Acesso Móvel, no caso da não concordância do **ASSINANTE** com relação à migração do Plano de Serviço prevista no item anterior.

XI - DO PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO

11.1. O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de assinatura do TCPJ.

11.2. O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer direito de reembolso do valor de habilitação eventualmente pago e sem prejuízo do direito da **CLARO** ao recebimento da totalidade dos valores referentes aos serviços prestados, diretamente do **ASSINANTE** e/ou sucessores, nas seguintes hipóteses:

- a) pelo **ASSINANTE**, mediante manifestação de vontade;
- b) por qualquer das Partes, em decorrência da inobservância da outra Parte no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais assumidas neste Instrumento;
- c) pela **CLARO**, em decorrência da prestação de declaração falsa; cessão a terceiros, a qualquer título, pelo **ASSINANTE** do direito de uso do serviço, sem prévia formalização perante a **CLARO**; modificações indevidas da Estação Móvel, por parte do **ASSINANTE**, ou uso fraudulento e ilícito da mesma com intenção de lesar terceiros ou a própria **CLARO**; caso seja constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa pelo **ASSINANTE**, caso o **ASSINANTE** entre em contato com a central de atendimento da **CLARO** praticando comportamentos inadequados e graves de forma reiterada junto aos colaboradores da **CLARO**, ofendendo os mesmos ou fazendo ameaças; ou,
- d) por falência ou recuperação judicial da outra Parte.

11.2.1. O **ASSINANTE** desde já concorda que, na hipótese de rescisão contratual ou em caso de

migração para um Plano Pré-Pago de Serviço, poderá receber cobrança residual dos valores utilizados até a data da efetiva rescisão ou migração do Plano Pós-Pago de Serviço, sendo certo que tais cobranças serão emitidas posteriormente à data da rescisão.

XII - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA PLANOS DE SERVIÇOS PARA ACESSO À INTERNET PÓS-PAGO

12.1. A internet disponibilizada pela **CLARO** poderá ser contratada pelo **ASSINANTE** por meio de Planos de Serviços. Os Planos Banda Larga consistem na disponibilização de diferentes faixas de franquia, que variam de 100MB a 10GB (velocidade de até 5Mbps) através de tecnologias e condições distintas, em diferentes faixas de velocidade, de acordo com o Plano de Serviço contratado, sendo que a velocidade constante no respectivo Plano corresponde à velocidade máxima que poderá ser alcançada.

12.2. O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano Banda Larga escolhido, adequando sua utilização ao limite de tráfego de dados contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além da franquia estabelecida neste contrato implicará em automática alteração para a velocidade de até 128 Kbps, na modalidade de contratação de faixas de velocidade, permanecendo neste estado até o final do respectivo ciclo de faturamento, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada, sendo facultado ao **ASSINANTE** adquirir, se disponível, através do SAC, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

12.3. O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **ASSINANTE**, durante todo mês.

12.4. Independentemente da ação ou vontade da **Claro**, fatores externos podem influenciar diretamente na velocidade de tráfego de dados. Em virtude destes fatores, alheios à vontade da **CLARO**, o **ASSINANTE** fica desde já ciente que o tráfego de dados dentro da Internet ocorre em um conglomerado de redes em escala mundial de milhões de computadores interligados pelo TCP/IP que permite o acesso de informações e transferência de dados em infraestrutura de compartilhamento de acessos. Em razão das características naturais deste ambiente, o **ASSINANTE** reconhece que a **CLARO** não tem como garantir a velocidade de acesso e resposta dentro da Internet.

12.4.1. Por características da rede mundial de computadores - INTERNET, não há garantias quando a origem de dados for originada em rede de terceiros.

12.5. O mapa de cobertura do serviço de acesso à Internet está disponível no site www.claro.com.br/mapa-de-cobertura, nas lojas CLARO ou através de ligação gratuita para o SAC da CLARO (1052), de qualquer telefone. O ASSINANTE declara ter tomado ciência das localidades cobertas pela tecnologia 2G (GPRS/EDGE), 3G (HSDPA) e 4G (LTE) e 5G e das limitações decorrentes da existência de eventuais áreas de sombra e disponibilidade de rede.

12.6. A oferta de modalidade de faixas velocidade contratada pelo **ASSINANTE** 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 **ASSINANTE**.

12.7. A **CLARO** utilizará todos os meios, comercialmente viáveis, para atingir a velocidade contratada pelo **ASSINANTE**, nos padrões de mercado, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, contudo, o **ASSINANTE** entende e concorda que tais velocidades podem variar dependendo do

Aparelho por ele utilizado (computador, *tablet*, modem, roteador), tráfego de dados na Rede Mundial de Computadores (a "Internet"), se aplicável, além de outros fatores fora do controle da **CLARO**.

12.8. Os Planos de Serviço de Acesso à Internet Pós-Pago e destinam-se ao uso do **ASSINANTE** em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do serviço disponibilizado através dos Planos de Serviço de Acesso à Internet Pós-Pago, exceto por expressa autorização por escrito, da **CLARO**, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

12.9. O **ASSINANTE** entende e concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da **CLARO**. Interrupções do serviço, causadas por **ASSINANTE** ou por eventos de força maior, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da **CLARO** previstas neste contrato.

12.10. Para os casos de utilização do Aparelho modem diretamente conectado ao computador do usuário ou do chip diretamente conectado no *tablet* ou roteador ou aparelhos de telemetria/rastreamento, é do conhecimento do **ASSINANTE** que a prestação do serviço de dados pela **CLARO**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do **ASSINANTE**, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

12.11. É do conhecimento prévio do **ASSINANTE** que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a **CLARO** não garantirá o funcionamento do serviço, o padrão de qualidade e a performance adequada dos Planos de Serviço de Acesso à

Internet Pós-Pago, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade.

12.12. É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** a instalação do modem da **CLARO** ao seu computador, ou chip da **CLARO** ao seu *tablet* ou roteador ou aparelhos de telemetria/rastreamento sendo que qualquer falha na prestação do serviço advinda de problemas, inadequação ou mau funcionamento de programas ou equipamentos do **ASSINANTE** não serão responsabilidade da **CLARO** que fica isenta de qualquer necessidade de assistência técnica para estes casos, bem como, desde já, autorizada a proceder à cobrança normal dos serviços contratados mesmo com a manutenção dos referidos problemas que possam estar prejudicando ou inviabilizando a prestação do serviço.

12.13. A **CLARO** não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos Aparelhos provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões indevidamente utilizados.

12.14. A **CLARO** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma "online", pelo **ASSINANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do Plano de Serviço de Acesso à Internet da **CLARO**.

12.15. O **ASSINANTE** será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do Plano de Serviço de Acesso à Internet, assim como do serviço de valor adicionado por ele, eventualmente contratado, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros desautorizados.

12.16. Ao **ASSINANTE** que utilizar o Plano de Serviço de Acesso à Internet como meio de acesso à internet através de computador, *tablet* ou roteador ou aparelhos de telemetria/rastreamento compete a manutenção de software de segurança

atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu Aparelho poderá, eventualmente, estar conectado à Internet e, desta forma, estar exposto à usuários mal intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do **ASSINANTE**.

12.17. Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço ora contratado, aos demais **ASSINANTES**, ou ao mercado, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive ao bloqueio do serviço ou à rescisão contratual, as dispostas a seguir:

- a) As tentativas de obter acesso não autorizado tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o **ASSINANTE**, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao **ASSINANTE** ou colocar à prova a segurança de outras redes;
- b) As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro **ASSINANTE**, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como "negativa de acesso", ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;
- c) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de **ASSINANTES**;
- d) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou "cavalos-de-tróia" em computadores de **ASSINANTES** ou terceiros;
- e) Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

12.18. O **ASSINANTE** será responsável por manter as configurações tanto da estação móvel quanto do computador, *tablet* ou roteador utilizado para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas

configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a **CLARO** poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **ASSINANTE**, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

12.19. O **ASSINANTE** reconhece que não caberá à **CLARO** qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o **ASSINANTE** e provedores de acesso ou terceiros, ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticadas pelo **ASSINANTE** através da rede da **CLARO** ou através da Internet.

12.20. O **ASSINANTE**, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais a que porventura venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

12.21. Nos Planos de Serviço de Acesso à Internet Pós-Pago é permitido ao **ASSINANTE** o envio e recebimento de SMS, mediante a utilização de programa de computador que acompanha os Aparelhos. Os SMS serão faturados fora do Plano de Serviço contratado, conforme tabela de preço vigente à época e disponível para consulta no site

<https://www.claro.com.br/empresas/internet/movel>.

XIII – DA PORTABILIDADE NUMÉRICA

13.1. Portabilidade Numérica é a facilidade que possibilita ao usuário do SMP manter o número

correspondente à sua linha telefônica (o "Código de Acesso") a ele designado, independentemente da prestadora do SMP a que se vincular.

13.2. O **ASSINANTE** poderá requerer a Portabilidade Numérica de seu Código de Acesso para a **CLARO**, observadas as condições previstas na cláusula 13.5.

13.3. A Portabilidade de código de acesso móvel implica na cessação da relação contratual com a Prestadora de onde é portado o Código de Acesso ("Prestadora Doadora") e na celebração de um novo contrato com a **CLARO**.

13.4. A **CLARO** poderá cobrar do usuário, em parcela única, valor pela portabilidade de seu Código de Acesso para a **CLARO**, limitado ao valor máximo definido pela ANATEL.

13.5. Para Portabilidade do Código de Acesso de outra Prestadora para a **CLARO**, devem ser atendidas as seguintes premissas, sem prejuízo das demais estabelecidas neste Contrato: (i) a Prestadora Doadora deve ser prestadora do SMP; (ii) a troca de prestadora deve ser realizada dentro de uma mesma área de registro; (iii) o usuário deve estar ativo na Prestadora Doadora no momento da Solicitação de Portabilidade da **CLARO**; e, (iv) os dados cadastrais do **ASSINANTE** na Operadora Doadora devem coincidir com os dados cadastrais que serão utilizados no contrato a ser firmado com a **CLARO**.

13.6. O Processo de Portabilidade inicia-se mediante solicitação, pelo usuário, da Portabilidade de seu Código de Acesso de outra prestadora do SMP para a **CLARO**.

13.6.1. Caso o **ASSINANTE** manifeste interesse em ser cliente da **CLARO**, na hipótese em que a Portabilidade de seu Código de Acesso for efetivada, o **ASSINANTE** deverá adquirir chip sem número da **CLARO**, cujo número portado nele será ativado caso a Portabilidade seja efetivada. Neste caso, o **ASSINANTE** toma conhecimento e concorda que o presente Contrato apenas surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo Código de Acesso portado

no referido chip. Caso o Código de Acesso do **ASSINANTE** não seja portado, independentemente do motivo, deverá ser ativada uma nova linha pelo **ASSINANTE** em substituição à linha com a portabilidade não efetivada.

13.7. Uma vez solicitada pelo **ASSINANTE** a Portabilidade do Código de Acesso e atendidos os requisitos e as condições comerciais estabelecidas para tal, o **ASSINANTE** autoriza, desde já, o fornecimento de seus dados cadastrais para a "Entidade Administradora" e para a "Prestadora Doadora", assim definidas pela ANATEL, a fim de permitir a conclusão, ou não, de sua solicitação de Portabilidade.

13.8. A Portabilidade poderá ser recusada caso (i) os dados informados pelo usuário estiverem incorretos ou incompletos, (ii) o Código de Acesso informado pelo usuário for inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público ou (iii) se estiver em andamento outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão.

13.9. Caso a solicitação de Portabilidade do usuário não seja autenticada, a **CLARO** deverá informar ao usuário as razões de recusa.

13.10. A solicitação de Portabilidade poderá ser cancelada pelo usuário, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da geração do bilhete de portabilidade.

13.11. Não havendo condições para recusa da solicitação de Portabilidade e não havendo a solicitação de cancelamento, a **CLARO** irá agendar a habilitação do usuário e o procedimento de desativação e ativação.

13.12. Durante o processo de Portabilidade, entre o período de desativação na Prestadora Doadora e de ativação do Código de Acesso portado na **Claro**, poderá haver a interrupção temporária da prestação do SMP para o usuário, não havendo qualquer responsabilidade da **CLARO** nessa ocorrência.

13.13. O **ASSINANTE** fica ciente neste ato e desde já concorda que a solicitação de Portabilidade do código de acesso da **CLARO** para outra

Prestadora, caracterizará a rescisão contratual até então existente com a **CLARO**, autorizando esta a emitir o respectivo documento de cobrança e comprometendo-se, o **ASSINANTE**, ao pagamento integral de eventual saldo remanescente perante a **CLARO**, incluindo as multas aplicáveis.

XIV – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. O **ASSINANTE** se obriga a manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como a informar qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de faturas e correspondências, de forma a não dar causa a qualquer dificuldade no que concerne à comunicação entre as Partes. A não atualização destes dados e a consequente não localização do **ASSINANTE** para contato poderá ocasionar a suspensão do contrato e dos serviços prestados.

14.2. O **ASSINANTE** tem conhecimento de que o SMP utiliza frequências que, tecnicamente, não asseguram completo sigilo nas ligações telefônicas, não podendo, por essa razão, ser a **CLARO** responsabilizada por qualquer dano decorrente de uma eventual e possível quebra de sigilo.

14.3. A **CLARO** poderá introduzir modificações nas condições deste Contrato, mediante prévia comunicação escrita, informações ou mensagens constantes das faturas ou mediante redação de novo Contrato, procedendo ao registro em Cartório de Registro de Títulos e Documentos.

14.4. Caso o **ASSINANTE** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 14.3 acima deverá, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de recebimento de tal comunicação, exercer o direito de rescindir o presente Contrato, mediante solicitação por escrito do **ASSINANTE** ou por meio de contato telefônico do mesmo com o Serviço de Atendimento ao Cliente **CLARO**, observadas as condições específicas do Contrato de Permanência eventualmente firmado pelo **ASSINANTE**.

14.5. O não exercício do direito de rescindir o presente Contrato nos termos da cláusula 14.4 acima, implica de pleno direito, a aceitação e adesão tácita e irrestrita do **ASSINANTE** às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.

14.6. O **ASSINANTE** tem conhecimento de que o mapa de cobertura é uma representação geral de cobertura da **CLARO**, de forma que as áreas apresentadas aproximam-se à realidade. A cobertura efetiva poderá variar de acordo com a Estação Móvel utilizada, a interferência de acidentes geográficos e as condições climáticas. Problemas de recepção causados pela interferência desses fatores também podem ocorrer nas áreas de Cobertura Primária. Na hipótese da ocorrência de tais falhas, o **ASSINANTE** não estará, de forma alguma, eximido das obrigações constantes do presente Instrumento.

14.7. Todas as informações relativas ao **ASSINANTE** constantes do cadastro da **CLARO** são confidenciais e só poderão ser fornecidas às pessoas e nas situações a seguir descritas:

- a) ao **ASSINANTE**;
- b) ao representante legal do **ASSINANTE** munido de Procuração;
- c) a advogado ou agência especializada, contratado pela **CLARO**, para os fins exclusivos de cobrança;
- d) em decorrência de determinação judicial; e,
- e) a outras Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, para fins específicos da prestação destes serviços.

14.8. O **ASSINANTE** é responsável, nos termos da lei, pela veracidade das informações fornecidas e reconhece à **CLARO** o direito de obter de terceiros as referências que considerar necessárias para fins do presente Contrato, observadas as normas pertinentes.

14.9. A cessão, transferência ou extinção, por qualquer forma, deste Contrato, não gera para o **ASSINANTE** o direito ao reembolso da tarifa de habilitação eventualmente paga.

14.10. Este Contrato poderá ser modificado por solicitação do Poder Concedente ou, ainda, diante de alterações das leis, decretos ou atos normativos que regulamentam o SMP e que tenham reflexo sobre a forma de sua prestação, preservando-se as condições comerciais firmadas em conjunto com o presente contrato que garantiram benefício aos **ASSINANTES**.

14.10.1. Este contrato encontra-se disponível nas lojas CLARO, Agentes Autorizados CLARO EMPRESAS e em www.claro.com.br/empresas, podendo ser consultado e impresso sempre que o **ASSINANTE** assim desejar ou requerer. 14.11. O **ASSINANTE**, caso deseje esclarecer qualquer dúvida, obter informações, efetuar solicitações de serviços ou fazer qualquer reclamação em relação aos serviços prestados pela **CLARO**, poderá, a qualquer tempo, entrar em contato com o SAC da CLARO, através do telefone 1052 (ligação gratuita), através do site www.claro.com.br/empresas ou, ainda, através de correspondência endereçada à Gerência de Relacionamento com o Cliente CLARO, localizada na Av. John Boyd Dunlop, 501, Vila São Bento, Campinas/SP, CEP: 13033-780. 13.12. A **CLARO** dispõe de Setores de Atendimento e de Relacionamento, cujos endereços atualizados poderão ser obtidos no site www.claro.com.br/empresas, nas lojas CLARO ou através do SAC da **CLARO** (1052).

14.12. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

14.13. O **ASSINANTE**, nos termos do art. 166 do CTN, autoriza expressamente a **CLARO** a se restituir ou pedir restituição, por qualquer meio, do ICMS pago indevidamente ou a maior, em consequência da não ocorrência do fato gerador do imposto ou de erro na sua apuração.

14.14 Com o objetivo de manter a estabilidade, segurança, integralidade e funcionalidade da rede, bem como garantir a qualidade do SMP, a **CLARO** poderá adotar práticas de

gerenciamento de rede, em conformidade com as melhores práticas e a legislação vigente.

14.15 Este Contrato encontra-se registrado no 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo sob o nº 3.706.672 de 27/10/2022.

XV. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1. As Partes declaram que possuem conhecimento das leis e regulamentações aplicáveis que dispõem acerca de segurança da informação, privacidade e proteção de Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando, à Constituição Federal do Brasil, o Código Civil (CC), o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014, MCI), seu Decreto Regulamentador (Decreto n. 8.771/2016) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal n. 13.709/2018, “LGPD”) e demais normas setoriais ou gerais, bem como quaisquer outras leis ou normas infralegais sobre o tema que vierem a ser promulgadas ou que venham a entrar em vigor durante a vigência do presente Contrato até o término e efetivo descarte dos Dados Pessoais compartilhados entre as Partes (“Legislação Aplicável”).

15.1.1. Para os fins do presente Contrato, os termos capitalizados adotarão o significado conferido a eles no artigo 5º da LGPD ou conforme definido nesta cláusula.

15.2. A **CLARO** se compromete a tratar os Dados Pessoais no âmbito deste Contrato de acordo com a Legislação Aplicável, e no limite das instruções do **ASSINANTE**, exceto nos casos em que o tratamento seja necessário para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias que esteja sujeita, ou para exercício regular de direitos da **CLARO**.

15.2.1. A **CLARO** atuará, em regra, como Operadora de dados, na medida em que realizará o Tratamento de Dados Pessoais em nome do **ASSINANTE**, Controlador de dados, e segundo suas instruções. A **CLARO** se resguarda o direito de recusar, mediante notificação por

escrito, qualquer instrução da Controlador que implique em Tratamento de Dados Pessoais em desconformidade com a Legislação Aplicável. A Operadora documentará e arquivará as decisões e instruções do Controlador por período suficiente para que possa se resguardar, caso seja instaurado eventual procedimento administrativo ou judicial em razão de não observância da Legislação Aplicável.

15.2.2. O Tratamento dos Dados Pessoais se dará exclusiva e estritamente para o atingimento das finalidades relativas à execução do Contrato, incluindo as atividades relativas à prestação de serviços contratados e utilização de ferramentas para gestão destes serviços.

15.3. As Partes concordam em: a) manter sigilo em relação os Dados Pessoais a que tiveram acesso em virtude deste Contrato, garantindo que todas as pessoas autorizadas a tratar tais dados estão comprometidas, de forma expressa e por escrito, estando sujeitas ao dever de confidencialidade, bem como devidamente instruídas e capacitadas para o Tratamento de Dados Pessoais; b) Adotar medidas técnicas e organizacionais de segurança que garantam a inviolabilidade, a confidencialidade, a disponibilidade e a integridade dos dados.

15.4. O **ASSINANTE**, enquanto Controlador de dados, será a Parte responsável por: a) atender e responder a requisições de Titulares de dados ou de terceiros incluindo, mas não se limitando à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”), que versem sobre o Tratamento de Dados Pessoais em decorrência da presente relação contratual (“Requisição”); e b) notificar, quanto apurar necessário, os Titulares afetados e a autoridade competente, como a ANPD, acerca da ocorrência ou suspeita de Incidente. Por Incidente têm-se qualquer acesso não autorizado, divulgação indevida, exposição indesejada e/ou situação acidental ou intencional de destruição, deleção, perda, alteração que envolva os Dados Pessoais tratados em razão da presente relação contratual.

15.4.1. A **CLARO** se compromete a cooperar com o **ASSINANTE** na medida de sua participação para a atividade de Tratamento, quando assim for solicitado pelo **ASSINANTE** por escrito, e dentro de um prazo razoável não inferior a 72 (setenta e duas) horas.

15.5. Na hipótese de uma Parte deixar de observar a Legislação Aplicável ou as disposições contidas neste Contrato, incidirá na obrigação de indenizar a Parte Inocente e terceiros porventura impactados, pelas perdas e danos, suportando as consequências do referido descumprimento, incluindo mas não se limitando ao resultado de reclamações, ações judiciais ou procedimentos administrativos ou arbitrais que venham a ser propostas em face da Parte Inocente, despesas processuais judiciais, administrativas e arbitrais, em qualquer instância ou tribunal, multas, inclusive, mas não se limitando àquelas aplicadas pela ANPD, além de qualquer outra situação que exija o desembolso de valores.

15.5.1. A **CLARO**, enquanto Operadora, não deverá ser responsabilizada perante o Titular dos Dados Pessoais e, tampouco, perante a ANPD, no âmbito de qualquer procedimento administrativo, arbitral e/ou judicial, exceto na hipótese (i) de descumprimento da Legislação Aplicável; ou (ii) de descumprimento da instrução lícita do Controlador. O **ASSINANTE** deverá, nas demais hipóteses, envidar os esforços necessários a fim de isentar a **CLARO** de qualquer ação judicial ou procedimento administrativo ou arbitral, bem como de qualquer responsabilidade, perda, reivindicação, multa, penalidade, despesa e que sejam decorrentes de danos diretos (incluindo multas, indenização, custos dos esforços de reparação e honorários advocatícios e custos decorrentes de ou relacionados a qualquer ação, reivindicação ou alegação de terceiros – incluindo qualquer autoridade reguladora ou governamental) – que venha a ser proposto em decorrência do Tratamento dos Dados Pessoais a que teve acesso em razão da celebração do Contrato.

15.5.2. Caso a **CLARO** venha a suportar qualquer dos procedimentos acima mencionados, fica resguardado o seu direito de regresso contra o **ASSINANTE**, sem prejuízo do ressarcimento das despesas decorrentes do processo, além de outras medidas, como denúncia à lide, decorrentes de eventual violação de dados pessoais que lhe venha a ser imputada.

XVI – DO FORO

16.1. O presente contrato encontra-se disponibilizado na home page da **CLARO** www.claro.com.br/empresas, obrigando herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro do domicílio do **ASSINANTE** como o único competente para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou execução deste instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.