



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA

### 01. PARTES

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

### 02. DEFINIÇÕES

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

**a) ADESÃO:** É a manifestação verbal ou escrita do **ASSINANTE** para aquisição do **SERVIÇO** e adesão às condições do presente **CONTRATO**;

**b) ALUGUEL DE EQUIPAMENTO:** é o valor mensal cobrado do **ASSINANTE** pela disponibilização dos EQUIPAMENTOS, de acordo com a política comercial vigente;

**c) ASSINANTE:** é a pessoa jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA**, para fruição dos serviços de TV por assinatura na forma contratada;

**d) CESSIONÁRIO:** é a pessoa que sucede o **ASSINANTE** nos direitos e obrigações previstas neste contrato;

**e) EQUIPAMENTO:** conjunto de objetos necessários para a prestação dos serviços de TV por assinatura pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, composto de um decodificador digital e seus acessórios, podendo compreender, mas não limitado ao cabo de energia, fonte de alimentação de energia e controle remoto.

**f) MENSALIDADE:** é o preço mensal pago pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, que dependerá da modalidade (RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA) e do **PACOTE DE CANAIS** escolhidos pelo **ASSINANTE**, além de serviços adicionais contratos ou qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela **PRESTADORA**;

**g) ORDEM DE SERVIÇO ("OS"):** é o formulário preenchido pela **PRESTADORA**, no qual constarão os dados do **ASSINANTE**, nome da sua indicação que acompanhará a instalação do **SERVIÇO** (preposto), bem como os serviços contratados;

**h) PONTO PRINCIPAL:** é o primeiro ponto de recepção da programação contratada, podendo operar por qualquer uma das tecnologias disponíveis, mediante a utilização de aparelho decodificador, a critério da **PRESTADORA**;

**i) PONTO OPCIONAL:** possibilita o acesso opcional, autônomo, simultâneo e independente do **PONTO PRINCIPAL** instalado no mesmo endereço, mediante a utilização de um decodificador para cada ponto, sendo a cobrança pela programação já remunerada à **PRESTADORA** por meio do **PONTO PRINCIPAL**;

**j) PACOTE DE CANAIS:** é o conjunto de canais compostos pelos canais de programação de distribuição obrigatória, canais de programação das geradoras locais, canais de cortesia de livre escolha da **PRESTADORA**, bem como canais opcionais avulsos, que poderão ser substituídos em decorrência de fatores técnicos ou comerciais, a qualquer tempo, conforme condições estabelecidas neste instrumento;

**k) PROGRAMADORA:** é a pessoa jurídica responsável pelo conteúdo audiovisual transmitidos na forma de canais de programação distribuídos pela **PRESTADORA**. A programação dos canais pertence à respectiva programadora, titular dos direitos de reprodução.





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

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

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

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

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

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

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

### 03. DA DESCRIÇÃO E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

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

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

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

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

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

### 04. DA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE

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

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

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





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

## **05. DOS SERVIÇOS ADICIONAIS AO SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

**06.08** Ao contratar o serviço, o **ASSINANTE** está ciente que o conteúdo distribuído pela prestadora, os softwares utilizados na prestação do serviço, assim como as marcas, tecnologias e nomes são de propriedade de terceiros, detentores de seus respectivos direitos, que estão protegidos contra a utilização não autorizada, de acordo com a legislação em vigor. Qualquer violação a estes direitos será objeto de apuração e, confirmada responsabilidade do **ASSINANTE**, implicará a adoção das medidas legais cabíveis e a imediata rescisão do presente contrato.

## 07. DAS MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

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

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

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

## 08. DA OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA

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

## 09. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SERVIÇO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 10. DA PROGRAMAÇÃO

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

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

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

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

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

## 11. DO COMODATO DOS EQUIPAMENTOS



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

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

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

**11.04** No caso de rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver os **EQUIPAMENTOS** à **PRESTADORA** no mesmo estado em que os recebeu. O **ASSINANTE** permanecerá responsável pela guarda dos **EQUIPAMENTOS** disponibilizados até sua retirada pela **PRESTADORA** em até 30 (trinta) dias, de acordo com a regulamentação vigente.

**11.05** Na hipótese de (i) ausência do **ASSINANTE** na data agendada para retirada dos **EQUIPAMENTOS**, (ii) de recusa em sua devolução ou ainda (iii) danos aos **EQUIPAMENTOS**, fica facultado à **PRESTADORA**, mediante envio de notificação, emitir cobrança pelo ressarcimento dos **EQUIPAMENTOS**. Ocorrendo alguma dessas hipóteses, o prazo da cláusula acima fica suspenso.

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

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

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

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

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

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

**12.04.01** Na hipótese de suspeita de uso indevido dos serviços, através da adulteração de **EQUIPAMENTOS**, redistribuição de sinal ou por qualquer outro meio, a **CLARO** poderá realizar visitas técnicas na residência do **ASSINANTE**, para fins de preservação da qualidade da rede e evitar prejuízos aos demais usuários. No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, negativa de acesso ou negativa de troca de **EQUIPAMENTO**, por culpa exclusiva do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao **ASSINANTE**.





12.04.02 Na hipótese do impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação do SERVIÇO, inclusive impactando outros ASSINANTES, a PRESTADORA poderá proceder com a imediata descontinuidade da prestação do SERVIÇO, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e utilizados até a data do cancelamento.

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

12.05.01 O ASSINANTE está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste Contrato, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

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

### 13. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS

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

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

### 14. DO PONTO OPCIONAL

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

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

### 15. DA CESSÃO DA ASSINATURA

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





**15.02** O **CESSIONÁRIO** manifestará sua anuência aos termos e condições deste contrato e arcará com eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência da titularidade para novo endereço.

## 16. MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE

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

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

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

## 17. DA COMUNICAÇÃO ENTRE PRESTADORA E ASSINANTE

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

## 18. DOS PREÇOS E FORMAS DE PAGAMENTO

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

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

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

**18.04** A **PRESTADORA** enviará os documentos de cobrança em até 05 (cinco) dias úteis antes do respectivo vencimento, através de correio ou, por opção do **ASSINANTE**, por correio eletrônico (e-mail).

**18.05** Caso o **ASSINANTE** opte pelo envio dos documentos de cobrança via correio eletrônico (e-mail), deverá informar e manter atualizado o endereço eletrônico ao qual serão endereçadas as faturas, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão das informações fornecidas.

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

**18.07** O não recebimento do documento de cobrança até seu vencimento não isenta o **ASSINANTE** de realizar tempestivamente o pagamento dos valores devidos, cabendo-lhe, nesse caso, contatar a





Central de Atendimento da **PRESTADORA** e solicitar informações quanto ao procedimento a ser adotado para realização normal do pagamento.

**18.08** Caso o **ASSINANTE** opte pela modalidade de pagamento Débito Automático em Conta Corrente, será enviado um demonstrativo de cobrança. Sendo de responsabilidade do **ASSINANTE** disponibilizar saldo em sua conta para que o débito da mensalidade **PRESTADORA** ocorra de forma automática na data acordada.

## 19. DO REAJUSTE DE PREÇOS

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

## 20. DO ATRASO NO PAGAMENTO

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

## 21. DO INADIMPLEMENTO

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

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

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

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

## 22. DO PRAZO

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

## 23. DA RESCISÃO CONTRATUAL

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

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





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

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

**23.02** A **PRESTADORA** resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

**(a)** sejam suspensos/cancelados os sinais do **ASSINANTE** inadimplente, hipótese em que o **ASSINANTE** não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**;

**(b)** constatação de práticas pelo **ASSINANTE** expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento, bem como a distribuição indevida a terceiros dos sinais transmitidos ou a recepção indevida dos sinais transmitidos, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de Serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**.

**(c)** caso o **ASSINANTE** entre em contato com a central de atendimento da **CLARO** praticando comportamentos inadequados e graves de forma reiterada junto aos colaboradores da **CLARO**, ofendendo os mesmos ou fazendo ameaças ou ainda solicitando visitas de forma reiterada e sem fundamentos, mesmo após a área técnica apurar e certificar que não há problemas técnicos confirmados que justifiquem novos agendamentos.

**(d)** caso o **ASSINANTE** atente contra a integridade física dos técnicos ou faça ameaças aos mesmos.

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

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

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

## 24. DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

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

## 25. DA NOVAÇÃO

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

## 26. DA SUCESSÃO



**26.01** O presente contrato obriga as **PARTES** e sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

## **27. DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**

**27.1.** 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"), comprometendo-se a tratar os dados pessoais de acordo com a Legislação Aplicável.

**27.1.1.** 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.

**27.1.2.** Para os fins do presente Contrato, a **PRESTADORA** será considerada Controladora das operações de tratamento relativas à prestação dos serviços de telecomunicação, inclusive o atendimento de obrigações regulatórias a ele relacionados.

**27.1.3.** Por sua vez, o **ASSINANTE** será Controlador do tratamento de dados pessoais inseridos no sistema de administração de sua conta (Plataforma "Gestor Online"), bem como das operações de tratamento executadas por intermédio dos serviços objeto deste Contrato. Nessas hipóteses, a **PRESTADORA** será considerada Operadora.

**27.2.** O Operador se compromete a tratar os Dados Pessoais no âmbito deste Contrato de acordo com a Legislação Aplicável, e no limite das instruções do Controlador, exceto nos casos em que o tratamento seja necessário para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias que esteja sujeito, ou para exercício regular de direitos do Operador.

**27.2.1.** O Operador 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. O Operador 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.

**27.2.2.** O Tratamento dos Dados Pessoais pelo Operador se dará exclusiva e estritamente para o atingimento das finalidades relativas à execução do Contrato e cumprimento de obrigações legais a ele relacionadas, incluindo as atividades relativas à prestação de serviços contratados e utilização de ferramentas para gestão destes serviços.

**27.2.3.** O Operador se compromete a cooperar com o Controlador, na medida de sua participação para a atividade de Tratamento, quando assim for solicitado pelo Controlador por escrito, e dentro de um prazo razoável não inferior a 72 (setenta e duas) horas, com: a) o atendimento de solicitações de titulares; b) o atendimento de requisições da ANPD; c) a resposta a incidentes de segurança, isto é, 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 deste Contrato.

**27.3.** 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.

**27.4.** O Controlador, nos limites de sua atuação como tal, se compromete a garantir a conformidade da operação de tratamento sob sua responsabilidade, cabendo-lhe: a) enquadrar a operação de tratamento em uma das bases legais da Lei Geral hipóteses legais autorizativas, garantindo o cumprimento com os respectivos requisitos de enquadramento; b) garantir o atendimento dos princípios legais da LGPD; e c) fornecer informação apropriada aos titulares de dados sobre o tratamento de seus dados.

**27.4.1.** Nas hipóteses em que a **PRESTADORA** figurar como Controladora, considerando a ausência de contato direto com os titulares de dados, será de responsabilidade do **ASSINANTE** fornecer a eles a Política de Privacidade da **PRESTADORA**, disponível no sítio eletrônico da mesma (<https://www.claro.com.br/privacidade/politica-de-privacidade>).

**27.4.2.** Caberá ao Controlador 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”);

**27.4.3.** Caberá ao Controlador notificar, quando apurar necessário, os Titulares afetados e a autoridade competente, como a ANPD, acerca da ocorrência ou suspeita de Incidente.

**27.5.** As Partes se comprometem a manter registro das operações de tratamento que realizem, seja na posição de Controlador, seja na posição de Operador, em conformidade com o art. 37 da LGPD e demais leis aplicáveis.

**27.6.** 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.

**27.6.1.** Apenas a Controladora deverá ser responsabilizada perante o Titular dos Dados Pessoais e, perante a ANPD, no âmbito de qualquer procedimento administrativo, arbitral e/ou judicial, em decorrência de operação de tratamento sob a controladoria da outra.

**27.6.2.** A Parte que não figurar como Controladora apenas será responsabilizada, nos termos da Cláusula **27.6.1**, nas seguintes hipóteses: (i) de descumprimento da Legislação Aplicável; ou (ii) sendo Operador, de descumprimento da instrução lícita do Controlador.

**27.6.3.** Com exceção das hipóteses descritas na Cláusula **27.6.2**, o Controlador deverá envidar os esforços necessários a fim de isentar a outra Parte 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.

**27.6.4.** Caso uma das Partes venha a suportar qualquer dos procedimentos descrito na Cláusula **27.6.1**, sem que seja Controladora ou sem que reste configurada uma das hipóteses apresentadas na Cláusula **27.6.2**, ficará resguardado o seu direito de regresso contra o Controlador, 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.



## 28. DO FORO

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

## 29. DO REGISTRO

**29.01** O presente Contrato encontra-se registrado no 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da cidade de São Paulo, sob nº 3.741.753 de 25/07/2024.

