

O presente termo tem a finalidade de regular as relações entre a **CLARO S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 40.432.544/0001- 47, com sede na Cidade de São Paulo - SP, na Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B, doravante simplesmente **CLARO** e o **USUÁRIO/CLIENTE** que acessar e/ou efetivar a contratação/compra através do Site/Aplicativo **CLARO VIP**, doravante simplesmente **USUÁRIO**.

O **USUÁRIO** está ciente e concorda que ao prosseguir a partir deste ponto de acesso com o login e/ou a contratação/compra através do Site/Aplicativo **CLARO VIP**, estará concordando com todas as disposições constantes do presente Termo, do Contrato de Prestação de Serviços, dos Termos e Condições de Uso do Plano de Serviço e Regulamentos Promocionais aplicáveis as ofertas apresentadas, declarando ter lido e entendido o conteúdo dos mesmos.

1. O SITE/APLICATIVO CLARO VIP

1.1. O Site/Aplicativo “**CLARO VIP**” é um portal que possibilita a visualização de informações da linha pré-paga do **USUÁRIO** e ainda a contratação de Ofertas da **CLARO** lá especificadas, bem como podendo gerar redirecionamento a plataforma Loja Online para contratações de Planos de Serviço dentre outros serviços e produtos, o que poderá ser acessado via web, através do site claro.vip ou Aplicativo.

1.2. Na contratação dos Planos de Serviços e Ofertas divulgadas no Portal ou nos redirecionamentos realizados para outro Portal **CLARO**, ao concluir a contratação o **USUÁRIO** declara ter lido e concordado com todos os documentos correspondentes a contratação específica, quais sejam, Termo de Adesão Pessoa Física, Contrato de Prestação dos Serviços, Contrato de Permanência mínima, se houver adesão a esta, Sumário e Termos e Condições de Uso do Plano de Serviço e Regulamentos Promocionais aplicáveis.

1.3. Os valores constantes do Portal podem ser distintos de outros canais de venda, bem como as ofertas ali apresentadas podem ser exclusivas para o canal de contratação Claro Vip, portanto, o **USUÁRIO** está ciente e concorda que não poderá exigir a aplicação de valores distintos ou ofertas para este canal ou em qualquer outro canal de

contratação da Operadora que não seja correspondente àquele canal de venda utilizado.

1.3.1 O **USUÁRIO** está ciente que os valores apresentados em destaque no Portal se referem exclusivamente as mensalidades/franquias e pacotes e que há outros valores aplicáveis as ofertas os quais encontram-se detalhados nos Regulamentos da Oferta/Sumário do Plano, em especial valores decorrentes de excedentes, uso avulso, serviços adicionais, dentre outros.

1.4. Ao solicitar a contratação através do canal **CLARO VIP**, o **USUÁRIO** estará sujeito a análise de crédito, portanto, poderá não haver a conclusão da compra, caso o **USUÁRIO** não seja aprovado.

1.4.1. Caso o **USUÁRIO** não seja aprovado na análise de crédito da Operadora para determinada Oferta ainda assim poderá aderir as ofertas pré-pagas divulgadas mediante o prévio pagamento pelos serviços contratados.

1.5. Para acesso ao **CLARO VIP** o **USUÁRIO** já deverá ter uma linha móvel pré-paga ativa.

2. PROCEDIMENTOS DA CONTRATAÇÃO

2.1 Para realizar a solicitação de contratação, o **USUÁRIO** deverá preencher adequadamente todas as informações pessoais e financeiras solicitadas, bem como dados de endereço, e.mail, dentre outros.

2.1.1 A **CLARO** poderá solicitar que o **USUÁRIO** realize upload dos seus documentos pessoais e comprovantes de endereço para conclusão da contratação.

2.1.2 O **USUÁRIO** é o único responsável pela veracidade das informações prestadas, de forma que, na hipótese de ser identificada qualquer inconsistência nos dados, a solicitação pode ser cancelada sem o devido tratamento ou conclusão da contratação.

2.1.3. Se identificada qualquer fraude ou no caso de prestadas informações falsas na conclusão do cadastro, a **CLARO** poderá tomar as medidas cíveis e criminais cabíveis.

2.2 No procedimento de solicitação de contratação, o **USUÁRIO** deverá optar pelo Plano de Serviço ou

Oferta disponível, bem como indicar dados relacionados a contratação, dentre outras informações.

2.3 Uma vez concluída a solicitação, o **USUÁRIO** poderá visualizar o status desta, através de uma página de acompanhamento das solicitações de contratação realizadas.

2.4. As contratações que envolvam entrega podem ter prazos variáveis, de acordo com a localidade do **USUÁRIO**, possuindo um tempo médio de entrega de 15 (quinze) dias úteis.

2.5 Caso a entrega não ocorra até o prazo médio acima informado, o **USUÁRIO** poderá entrar em contato com o Atendimento Claro 1052 para obter maiores informações.

3. PROCEDIMENTOS PARA CANCELAMENTO DE UMA SOLICITAÇÃO DE CONTRATAÇÃO

3.1 Eventuais cancelamentos de serviços não estão disponíveis pelo Portal devendo o **USUÁRIO** contatar a Operadora pela central de Atendimento 1052.

4. VIGÊNCIA E ELEGIBILIDADE

4.1 O Presente Termos e Condições de Uso do Site/Aplicativo **CLARO VIP** é válido a partir de **17 DE FEVEREIRO DE 2023** por prazo indeterminado, podendo sofrer alterações, a qualquer tempo, mediante a republicação dos seus termos no Portal **CLARO VIP**.

4.1.1 O **USUÁRIO** é o único responsável por efetivar a leitura do presente documento antes de prosseguir com as solicitações no Site/Aplicativo, o que se o fizer estará dando sua concordância com todos os seus termos.

4.2 A **CLARO VIP** é um canal de venda destinado a contratação de serviços pré-pagos por pessoas físicas, maiores de idade e dotadas de capacidade nos termos da legislação civil em vigor, não estando disponível para contratação por pessoas jurídicas.

4.2.1 No caso de eventual acesso ou aquisição de produtos/serviços por menores de idade, a responsabilidade pelo acesso será exclusivamente do representante legal do

mesmo, não remanescendo nenhuma responsabilidade da **CLARO** sobre a utilização indevida do Portal.

5. VALORES DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

5.1 Os valores apresentados no Portal não representam a totalidade dos valores relacionados a contratação e o **USUÁRIO** ao prosseguir com a contratação declara ter tomado conhecimento de todos os valores que podem ser aplicados a contratação, conforme o Sumário e Termos e Condições de Uso do Plano e/ou Regulamentos Promocionais, incluindo mas não se limitando a valores de habilitação, pacotes adicionais solicitados, serviços de valor adicionado e excedentes utilizados em relação a franquia/pacotes contratada.

5.1.1 Todos os valores apresentados no Portal são promocionais e poderão sofrer alterações a qualquer tempo, o que será realizado pela Operadora na forma da regulamentação vigente.

5.1.2 Os valores não promocionais constam do Sumário e Termos e Condições de Uso do Plano e poderão ser objeto de reajustes por índice oficial do governo, na menor periodicidade permitida em lei, contado da apresentação do Plano de Serviço na Anatel.

5.2 Os meios de pagamento dos serviços disponíveis para contratação estarão divulgados no Site Aplicativo e podem estar sujeitos a avaliação de crédito por parte da instituição financeira correspondente para a liberação do pagamento e conclusão da contratação.

5.3 Não sendo concluído o pagamento, não haverá a disponibilização do serviço solicitado.

5.4 O **USUÁRIO** também poderá adquirir as promoções e ofertas do Pré-Pago com créditos válidos não decorrentes de bônus mediante o desconto nos mesmos.

5.5 O **USUÁRIO** declara estar ciente e concorda ainda que poderão incidir sobre os serviços prestados eventuais tributos nos termos da legislação em vigor.

5.6 O **USUÁRIO** deverá ter acesso a rede internet para acessar a **CLARO VIP** e todos o custo de trafego de dados serão de sua responsabilidade.

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

6. DAS CONDIÇÕES DE ACESSO, LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E CONDUÇÃO ON LINE

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

6.2 A **CLARO** não garante o acesso ininterrupto ou livre de erros ao Portal decorrentes de interrupção por vírus, ataques de hackers, erros de script, corrupção de arquivos, pirataria, quebra de segurança, programas incompatíveis com o site da **CLARO** e/ou seus parceiros ou outros quaisquer que impeçam a visualização correta do conteúdo disponibilizado, não assumindo qualquer responsabilidade por danos diretos ou indiretos causados em virtude do acesso ou por impossibilidade de acessá-los.

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

- (I) uso ou incapacidade de usar o Portal;
- (ii) compartilhamento de dados pela internet, em especial através de redes sociais;
- (iii) acesso não autorizado às transmissões ou informações do **USUÁRIO**, bem como da alteração destes, em especial decorrente de vírus, hackers, etc;
- (iv) orientações ou condutas de terceiros sobre o Portal;
- (v) por motivos de força maior ou caso fortuito e atos praticados pelo próprio usuário.

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

- (I) de incompatibilidade entre elementos de hardware e software empregados pelo **USUÁRIO** no acesso ao Portal ou para uso dos serviços adquiridos neste;
- (ii) do equipamento do usuário não atender aos requisitos mínimos para uso dos serviços adquiridos através do Portal;
- (iii) de erro atribuível somente ao **USUÁRIO** quanto as suas expectativas dos serviços;
- (iv) da não observação, por parte do **USUÁRIO**, dos procedimentos estabelecidos no presente termo e nas demais instruções fornecidas neste Portal em especial quanto as características e restrições de cada um dos serviços Ofertados que constam dos documentos relacionados neste Portal e disponibilizados junto a Oferta;
- (v) de atos de má-fé;
- (vi) pela desistência do serviço, quando este já houver sido prestado;

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

6.6 As opções de Planos e Ofertas de serviços disponibilizados online serão determinados ao exclusivo critério da **CLARO**, conforme seu portfólio comercial, podendo a comercialização de cada um ser interrompida, a qualquer tempo, através do canal **CLARO VIP**.

6.7 A **CLARO** não oferece qualquer garantia em relação à qualidade, precisão, fidelidade e/ou confiabilidade, informação, opinião, declaração, garantia e/ou propaganda de qualquer produto, serviço e/ou Aplicativo disponibilizado por parceiros na **CLARO VIP**.

6.8 A **CLARO** não se responsabiliza por eventuais mudanças ou cancelamentos de quaisquer Aplicativos disponibilizados online por si própria ou pelos seus Parceiros, pela retirada de quaisquer Parceiros ou por quaisquer efeitos na aquisição de Aplicativos e/ou prestação de serviços disponibilizados online causados por tais mudanças, cancelamentos ou retiradas, com os quais desde já concorda o **USUÁRIO**. A interrupção de disponibilização deste serviço será comunicada previamente ao **USUÁRIO**.

6.9 A Operadora não será responsável pela não conclusão do processo de venda, no caso de sua realização em aparelho ou programa não compatível com o uso do Portal.

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL

7.1 O Portal e todo o seu conteúdo, bem como serviços lá disponibilizados são protegidos pelas leis de propriedade intelectual brasileiras e internacionais aplicáveis e por outras leis, incluindo, sem limitação, Código Civil e Lei de Direitos Autorais. Estes direitos pertencem a **CLARO** ou às empresas parceiras, bem como os direitos de comercialização dos conteúdos foram concedidos à **CLARO** por seus titulares, de tal forma que a **CLARO** poderá utilizar este material como parte deste serviço. O uso indevido de qualquer destes materiais, serviços ou produtos sujeita o **USUÁRIO** as penalidades dispostas na referida legislação.

7.2 Ao acessar o Site, os serviços e Aplicativos da **CLARO** e seus parceiros o **USUÁRIO** declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas da mesma, bem como de todos os direitos autorais referentes a terceiros que por ventura estejam, ou estiveram, de alguma forma disponíveis no portal. Ao **USUÁRIO** não é conferido qualquer direito de uso dos nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, lítero-musicais, dentre outras, que nele estejam, ou estiveram, disponíveis.

7.3 O **USUÁRIO** não utilizará tais materiais ou informações exclusivas sob nenhuma forma, salvo para a utilização do Site/Serviço em conformidade com as condições do presente Termos e Condições de Uso. É proibida a reprodução de qualquer parte do Site/Serviço sob qualquer forma ou meio, salvo conforme expressamente permitido sob o presente instrumento, incluindo, mas, não se limitando à apropriação ou sobrecarga da capacidade de rede do Site/Serviço. O **USUÁRIO** concorda em não modificar, alugar, arrendar, emprestar, vender, distribuir ou criar obras derivadas ou baseadas no serviço prestado pela **CLARO**, sob qualquer forma, bem como em não explorar o Serviço sob qualquer forma não autorizada.

7.4 O **USUÁRIO** assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, obras, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial deste serviço.

7.5 É terminantemente proibido o uso do Site e dos serviços lá comercializados pelo **USUÁRIO** com finalidade comercial ou sua modificação ou alteração que configure violação dos direitos de propriedade do conteúdo disponibilizado.

7.6 Todo serviço, conteúdo e/ou aplicativo disponibilizado no Portal é vinculado a licença própria dos detentores dos direitos de propriedade intelectual ou direito autoral, de forma que aplicam-se aos mesmos todas as disposições correspondentes as licenças que os acompanham, conforme o caso, em especial os casos de download de software.

7.7 Todas as marcas e patentes de serviços e produtos disponibilizados através do Portal são de propriedade de seus fornecedores/detentores, de forma que requerem expressa autorização para sua utilização ou divulgação. Qualquer uso indevido destas resulta em violação dos direitos legalmente protegidos e resultam na aplicação das sanções previstas em legislação própria.

7.8 A **CLARO** não é responsável pelos serviços, aplicativos ou conteúdos disponibilizados por terceiros através do Portal no que concerne aos direitos autorais, de propriedade intelectual, privacidade, conteúdo impróprio e em desacordo com a moral e legislação vigente, sendo esta

responsabilidade exclusiva dos seus fornecedores e proprietários/detentores.

8. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

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

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 O presente Termo poderá ser alterado a qualquer momento, à critério exclusivo da **CLARO**, especialmente, mas não se limitando à necessidade de adequação do serviço à legislação aplicável e os valores dos serviço poderão ser alterados ou revistos/reajustados, a qualquer tempo, atendidos os procedimentos em vigor para alteração de tarifas para o serviço, sendo que os valores ora apresentados são promocionais.

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

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

9.4 Quaisquer questões não tratadas no presente Termo serão tratadas pela **CLARO**.

9.5 Para mais esclarecimentos sobre o acesso e uso dos serviços disponíveis nos sites **CLARO**, aplica-se a cada serviço contratado os termos e condições de uso do serviço e contratos aplicáveis os quais o **USUÁRIO** declara ciente que deverá ler e que ao prosseguir aceita os mesmos como parte integrante deste documento.