



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – CLARO FONE

**CLARO S.A.**, com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B, Santo Amaro São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 40.432.544/0001-47, doravante denominada “CLARO”; e a Parte solicitante do SERVIÇO objeto deste Contrato, identificada no Termo de Adesão, a seguir denominada “CLIENTE”; têm, entre si, justa e contratada a prestação do Serviço de Telefonia Fixa, conforme as seguintes cláusulas e condições:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 O objeto do presente Contrato é a prestação, pela CLARO do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nos termos e condições deste Contrato, dos Regulamentos, dos Termos e Condições de Uso e do Plano de Serviço escolhido pelo CLIENTE, doravante designado como “SERVIÇO”.

1.1.1. O STFC é o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

1.1.2. Para os fins desse Contrato, Plano de Serviço significa o documento que formalmente é encaminhado a Anatel para validação, onde estão descritas as condições de prestação do SERVIÇO quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação e atualização, disponível na página da prestadora no endereço eletrônico: ([www.claro.com.br](http://www.claro.com.br)).

1.1.3. Os Regulamentos e os Termos e Condições de Uso são os documentos que relacionam os Planos de Serviço comercialmente disponíveis em suas condições e ofertas promocionais, bem como detalhando os direitos, obrigações e restrições aplicáveis a oferta que o Cliente aderir.

1.1.4. Chama-se TERMINAL DE USUÁRIO o aparelho que possua certificação e homologação expedida ou aceita pela Anatel adequado a prestação de serviço objeto do presente Contrato.

1.2 O SERVIÇO será prestado em conformidade com o estabelecido na regulamentação aplicável, mediante o pagamento dos preços estabelecidos e na modalidade prevista no Plano de Serviço escolhido pelo CLIENTE e com as condições de oferta no momento da adesão, de forma que o CLIENTE, através de numeração fornecida pela CLARO, possa originar e receber chamadas telefônicas locais, de longa distância nacional ou internacional, inclusive a cobrar.

1.3 Prestações, utilidades e comodidades adicionais (“PUC”), quando disponíveis para o SERVIÇO, poderão ser requeridas pelo CLIENTE a qualquer momento, e estarão sujeitas aos preços e critérios previamente definidos e informados no momento da solicitação.

1.4 O presente Contrato garante também ao CLIENTE o acesso às demais redes de suporte a serviços de telecomunicações de interesse coletivo, mediante pagamento de tarifas ou preços correspondentes, estabelecidos pelas respectivas prestadoras.

1.5 Uma vez instalados os serviços objeto deste contrato, o CLIENTE declara que tem ciência e está de acordo com os Termos do Presente Contrato, do Plano de Serviço e dos Regulamentos Promocionais, considerando todos os documentos recebidos, inclusive aqueles disponíveis no Site da





CLARO, como parte integrante do presente documento para fins de comunicação dos termos e condições da oferta a que o CLIENTE tenha aderido.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DA ADESÃO AO SERVIÇO**

2.1 O SERVIÇO solicitado pelo CLIENTE à CLARO e sua ativação não contestada pelo mesmo no prazo de 7 (sete) dias corridos ou o pagamento da primeira cobrança relativa ao SERVIÇO, o que ocorrer primeiro, representa a adesão do CLIENTE a todos os termos e condições do presente Contrato.

2.2 O SERVIÇO será considerado ativado e posto à disposição do CLIENTE para uso após a realização da habilitação.

2.3 É exigível o pagamento do SERVIÇO prestado, inclusive de eventual taxa de habilitação e/ou instalação e outros valores mensais associados ao Plano de Serviço, PUC's e serviços de valor adicional, quando autorizado, disponibilizado, até a data da extinção do Contrato, por qualquer motivo, aplicando-se as disposições contidas no presente contrato.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DO TERMINAL DE USUÁRIO**

3.1. O Terminal de Usuário será disponibilizado ao CLIENTE conforme a tecnologia aplicável na prestação do serviço. A exclusivo critério da CLARO, o Terminal de Usuário poderá ser disponibilizado ao CLIENTE diretamente por si ou por terceiros por ela contratados, por meio de comodato ou venda, podendo, ainda, o cliente adquirir o terminal diretamente no mercado, desde que compatível com a tecnologia do serviço, devendo o mesmo ser homologado pela Anatel

3.2 O CLIENTE DECLARA-SE CIENTE DE QUE A ALTERAÇÃO DA CONFIGURAÇÃO DO TERMINAL DE USUÁRIO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CLARO PREJUDICARÁ A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, PODENDO INCLUSIVE ACARRETAR A SUSPENSÃO DO SERVIÇO.

3.3 A manutenção corretiva e/ou preventiva do Terminal de Usuário será de exclusiva responsabilidade do CLIENTE, devendo o mesmo arcar com todos os custos a ela relacionados, inclusive na eventual necessidade de reposição do Terminal de Usuário, salvo quando o vício constatado for inerente à fabricação do Terminal de Usuário fornecido pela CLARO, durante o período de garantia dado pelo fabricante, não tendo o CLIENTE contribuído direta ou indiretamente para o surgimento do mesmo.

3.3.1 A manutenção do Terminal de Usuário de propriedade da CLARO deverá ser feita em agentes credenciados pelo fabricante ou fornecedor do mesmo.

3.4 O CLIENTE SERÁ INTEGRALMENTE RESPONSÁVEL PELOS DANOS QUE CAUSAR AO TERMINAL DE USUÁRIO DE PROPRIEDADE DA CLARO, INCLUINDO MAS NÃO SE LIMITANDO ÀQUELES DECORRENTES DE FALHAS NA MANUTENÇÃO NOS TERMOS DO ITEM 3.3 ACIMA, QUEDAS, UTILIZAÇÃO INDEVIDA, PERDA, FURTO, ROUBO OU EXTRAVIO DO MESMO, OBRIGANDO-SE A COMUNICAR PRONTAMENTE À CLARO QUALQUER OCORRÊNCIA NESSE SENTIDO E A RESSARCIR-LHE O VALOR CORRESPONDENTE AOS CUSTOS POR ELA INCORRIDOS PARA RECUPERAÇÃO OU AQUISIÇÃO DE UM NOVO EQUIPAMENTO, CONFORME O CASO, NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR.





#### **CLÁUSULA QUARTA – DO PLANO DE SERVIÇO**

4.1 Ao manifestar seu interesse em aderir ao presente Contrato, o CLIENTE escolherá um dos Planos de Serviço oferecidos pela CLARO para a prestação do SERVIÇO, observada a existência de condições técnicas.

4.2 A CLARO poderá deixar de comercializar ou descontinuar, a seu critério, Plano Alternativo de Serviço, mediante comunicação com a antecedência e nos termos determinados pela regulamentação aplicável.

4.2.1 Na hipótese de a CLARO descontinuar Plano Alternativo de Serviço, o CLIENTE poderá solicitar, até a data do término da vigência do Plano descontinuado, a transferência para outro Plano de Serviço comercialmente disponível, a rescisão deste Contrato ou, ainda, a portabilidade do terminal.

4.3. Somente o CLIENTE poderá solicitar a transferência/alteração de Plano de Serviço, a qualquer tempo, observadas as condições dispostas neste Instrumento.

4.3.1 O CLIENTE tem ciência de que, se solicitar a transferência/alteração de Plano de Serviço, até sua efetivação, permanecerão válidas e exigíveis as tarifas, preços e encargos do Plano de Serviço ainda em vigor, podendo o CLIENTE, com a referida alteração perder o direito a eventuais ofertas promocionais vinculadas ao Plano de Serviço anterior.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA NUMERAÇÃO**

5.1 A CLARO atribuirá, exclusivamente para os fins da prestação do SERVIÇO, uma numeração ao terminal do CLIENTE, em endereço por ele indicado observada a viabilidade técnica, não possuindo o CLIENTE qualquer direito de propriedade sobre a mencionada numeração.

5.2 Mediante solicitação do CLIENTE, a CLARO deixará de divulgar o seu número no serviço de informação (102) e em listas de assinantes.

5.3 Nos termos da legislação vigente, a CLARO poderá alterar a numeração atribuída ao CLIENTE, quando tecnicamente necessário ou em razão de determinação governamental, sem incorrer em qualquer responsabilidade, devendo a alteração ser comunicada ao CLIENTE com a antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA INDISPONIBILIDADE DO SERVIÇO**

6.1 A prestação do serviço poderá tornar-se indisponível nos endereços não compatíveis com as especificações técnicas estabelecidas.

6.2 O CLIENTE RECONHECE E CONCORDA QUE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PODERÁ SER AFETADA OU TEMPORARIAMENTE INTERROMPIDA, TOTAL OU PARCIALMENTE, QUANDO HOUVER FALHAS NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA, ATÉ QUE HAJA O RESTABELECIMENTO DE TAL FORNECIMENTO NO LOCAL DA INSTALAÇÃO DO SERVIÇO PELA CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA.





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

6.4 A **CLARO** proverá automaticamente, em até 90 (noventa) dias da data da interrupção, ao CLIENTE prejudicado por indisponibilidade do serviço, o ressarcimento de forma proporcional ao tempo de indisponibilidade e ao valor correspondente da serviço contratado, na forma da regulamentação vigente. Para maiores informações, inclusive sobre interrupções programadas, consulte [www.claro.com.br/interruptao](http://www.claro.com.br/interruptao).

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

7.1 Além das obrigações que lhe são impostas por lei e pela regulamentação aplicável, o CLIENTE deverá, ainda:

7.1.1 utilizar adequadamente o SERVIÇO, equipamentos, em especial o Terminal de Usuário CLARO, e Redes de Telecomunicações, sob pena de suspensão do SERVIÇO;

7.1.2 providenciar, às suas expensas, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e/ou habilitação e funcionamento de equipamentos da CLARO e do Terminal de Usuário;

7.1.3 fornecer e manter atualizadas os dados cadastrais e informações necessárias à prestação do SERVIÇO ou que lhe vierem a ser solicitadas pela CLARO;

7.1.4 somente utilizar, na fruição do SERVIÇO, e conectar na Rede Externa da CLARO, equipamentos que obedeçam aos padrões e às características técnicas certificadas pela ANATEL e aprovadas pela CLARO, consoante as disposições regulamentares em vigor, sob pena de caracterizar uso indevido do SERVIÇO;

7.1.5 responsabilizar-se, quando for o caso, pela implantação e manutenção de sua Rede Interna; e

7.1.6 garantir aos membros da equipe técnica da CLARO ou de empresa autorizada pela CLARO livre acesso ao local onde estiver o terminal habilitado e/ou instalado para prestação de serviços de reparo.

7.1.7 especificamente para CLIENTE pessoa jurídica:

(i) Sobre o uso dos serviços em Centrais de Atendimento, o CLIENTE tem conhecimento de que as Centrais de Atendimento que têm procuração para fazer chamadas em nome de empresas terceiras devem contratar recursos de telefonia e numeração como assinante diretamente à CLARO, podendo fazer uso de terceiros como apoio técnico.

(ii) O CLIENTE fica obrigado a guardar, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, os registros das ligações por ele efetuadas, contendo data, horário, duração, código de acesso do originador e destinatário, assim como identificação do responsável pela geração da chamada, quando aplicável.

(iii) O CLIENTE fica obrigado a fornecer os registros descritos no item (ii) acima à CLARO ou à ANATEL, sempre que solicitado, em até 10 (dez) dias.





(iv) O CLIENTE fica obrigado a utilizar adequadamente os recursos de telecomunicações, incluindo o cumprimento de obrigações regulatórias e ações de combate a fraudes, sob pena de suspensão ou bloqueio do serviço, sem prejuízo de apurações regulatórias e civis e criminais.

(v) Não se aplica a determinação dos números (ii) e (iii) acima para os contratos associados a chamadas realizadas com utilização do código não geográfico 303, às chamadas autenticadas e identificadas conforme as regras dispostas no Despacho Anatel nº 102/2023/COGE/SCO, ou para contratos associados a usuários que não façam o uso dos recursos contratados para central de atendimento ativo.

## **CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CLARO**

8.1 Além das obrigações que lhe são impostas por lei e pela regulamentação aplicável, a CLARO deverá, ainda:

8.1.1 Garantir, ao CLIENTE, acesso gratuito aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação e a Central de Atendimento Telefônico da prestadora, mesmo quando bloqueado parcial ou totalmente;

8.1.2 Manter Central de informação e de Atendimento, funcionando 24 horas por dia com acesso gratuito, acessível através do número 10621;

8.1.3 Efetuar, sem ônus para o CLIENTE, a interceptação de chamadas em caso de alteração da numeração a ele atribuída, nos termos e pelo prazo previsto na regulamentação em vigor;

8.1.4 Prover informação adequada sobre condições de prestação do SERVIÇO, facilidades e comodidades adicionais, suas tarifas ou preços, bem como de quaisquer alterações nas mesmas que lhe atinjam direta ou indiretamente;

8.1.5 Suspender, quando solicitado pelo CLIENTE, o SERVIÇO, sem ônus, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a numeração, desde que essa solicitação seja apresentada uma única vez e o CLIENTE esteja adimplente, a cada período de 12 (doze) meses; e

8.1.6 Transferir, a pedido do CLIENTE, o local de utilização da numeração a ele atribuída, mediante o pagamento do preço previsto no Plano de Serviço, ficando a transferência sujeita à existência de condições técnicas por parte da CLARO.

## **CLÁUSULA NONA – DOS PREÇOS**

9.1 Os preços do SERVIÇO e das PUC prestados pela CLARO estarão sempre disponíveis através do site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), nos termos da regulamentação vigente.

9.2 Pela prestação do SERVIÇO e das PUC, o CLIENTE pagará os preços pertinentes ao Plano de Serviço e às PUC escolhidas, cujos reajustes serão efetuados de acordo com a regulamentação vigente.





9.3 Sobre os valores dos serviços contratados serão aplicados os percentuais dos tributos, taxas e contribuições sociais previstos na legislação vigente.

9.4 A CLARO poderá oferecer promoções referentes aos Planos de Serviço em vigor, sem caracterizar novação, sendo que nesta hipótese tais ofertas poderão ser encerradas a qualquer momento e os valores cobrados poderão retornar aos valores originais dos Planos de Serviço conforme divulgado pela CLARO.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DO FATURAMENTO E COBRANÇA**

10.1 O SERVIÇO será cobrado conforme a modalidade prevista no Plano de Serviço.

10.1.1. Quando o Plano de Serviço estabelecer a modalidade pré-paga, o CLIENTE fará jus à utilização do SERVIÇO mediante a existência de créditos válidos, adquiridos mediante o pagamento prévio de valor mensal ou de recarga, conforme estabelecido na regulamentação vigente e no Plano de Serviço escolhido pelo CLIENTE.

10.1.2. Quando o Plano de Serviço estabelecer a modalidade pós paga, o SERVIÇO será faturado através de Conta de Prestação de Serviços (“CPS”) emitida pela CLARO e enviada para o endereço de cobrança informado pelo CLIENTE, com vencimento na data escolhida pelo CLIENTE dentre aquelas oferecidas pela CLARO.

10.2 O CLIENTE autoriza o lançamento, na CPS, de forma clara e explícita, de valores devidos em função de prestação de outras comodidades e utilidades relacionadas com o SERVIÇO contratado, bem como de quaisquer outros serviços de telecomunicações, inclusive de terceiros.

10.3 O CLIENTE AUTORIZA, DESDE LOGO, A CLARO A REALIZAR A COBRANÇA PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ATRAVÉS DE DOCUMENTOS DE COBRANÇA DE TERCEIROS.

10.4 A cobrança referente ao SERVIÇO será apresentada ao CLIENTE no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data da prestação do SERVIÇO. Decorrido este prazo, a cobrança do SERVIÇO será objeto de faturamento em separado mediante negociação entre a CLARO e o CLIENTE.

10.5 A CPS estará à disposição do CLIENTE no endereço de cobrança com, no mínimo, 5 (cinco) dias de antecedência da data do vencimento.

10.6 A mudança do endereço para envio da CPS deverá ser solicitada pelo CLIENTE à CLARO, que disporá do prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para refletir tal mudança na remessa das CPS.

10.7 A data de vencimento da fatura é de livre escolha do CLIENTE, conforme opções disponibilizadas pela CLARO, assim, o não recebimento da CPS pelo CLIENTE, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não será justificativa para o não pagamento, devendo, nessa hipótese, entrar em contato imediato com a CLARO, com pelo menos 01 (um) dia de antecedência ao vencimento, 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 previstos neste Contrato.





10.8 Constatando o CLIENTE qualquer divergência ou incorreção na CPS antes do seu vencimento, comunicará à CLARO o fato, por escrito ou verbalmente, por intermédio da Central de Atendimento 10621, efetuando o pagamento dos valores incontroversos através de 2ª.(segunda) via da CPS, emitida com exclusão da parcela impugnada.

10.9 Caso a divergência ou irregularidade na CPS seja constatada pelo CLIENTE após seu pagamento, ele poderá, caso venha desejar o crédito do valor que julgue indevidamente cobrado, comunicar o fato à CLARO, por escrito, presencialmente ou através da Central de Atendimento, no prazo de até 3 (três) anos contados da data de lançamento da cobrança.

10.10 Em caso de migração de um Plano de Serviço Pós Pago para um Plano de Serviço Pré-Pago o CLIENTE reconhece e aceita que poderá ainda receber cobranças remanescentes do Plano anterior até a data da efetiva migração.

#### **CLAÚSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PRAZO**

11.1 O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data da adesão pelo CLIENTE, observado o prazo de vigência do Plano de Serviço aplicável ao CLIENTE, podendo ser rescindido, a qualquer tempo, por solicitação do CLIENTE ou pelo cancelamento do Plano de Serviço ou, ainda, no caso de inadimplemento.

#### **CLAÚSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES**

12.1 O não pagamento da CPS até a data do vencimento sujeitará o CLIENTE, imediata e independentemente de notificação ou interpelação, judicial ou extrajudicial, ao pagamento do débito original acrescido de: (i) multa de 2% (dois por cento), (ii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e (iii) atualização pela variação do IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna) fornecido pela Fundação Getúlio Vargas ou, no caso de sua extinção, por outro índice que reflita a variação dos preços no período em questão, os últimos calculados *pro-rata die*, desde a data do vencimento da CPS até a data da efetiva liquidação do débito.

12.2 Em caso de atraso no pagamento, o CLIENTE será notificado do débito em aberto e após 15 (quinze) dias do envio da notificação de débito o serviço poderá sofrer suspensão parcial do SERVIÇO com o bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o CLIENTE, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar pelo CLIENTE CLARO.

12.3 Persistindo a inadimplência por um período mínimo de 30 (trinta) dias, contados da data de suspensão parcial da prestação do SERVIÇO, haverá a sua suspensão total do serviço, sendo garantido apenas a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação, a manutenção do seu código de acesso, nos termos da regulamentação e a possibilidade de originar chamadas para a Central de Atendimento da CLARO.

12.4. Quando o CLIENTE optar por um Plano de Serviço na modalidade pré-paga, após a utilização dos créditos ou após seu vencimento, a falta de renovação do crédito ou a sua não substituição por outro crédito disponível após o seu vencimento, acarretará na impossibilidade do CLIENTE originar





chamadas (suspensão parcial) até que seja feita recarga mensal ou adicional, independente de qualquer aviso prévio.

12.4.1. Decorridos 30 (trinta) dias da suspensão parcial sem renovação (recarga do valor contratado) ou substituição do Serviço, o Cliente terá a suspensão total do serviço, nos mesmos moldes do disposto no item 12.3 acima.

12.5 A suspensão parcial do SERVIÇO, por inadimplência do CLIENTE, não prejudica a cobrança dos valores relativos à disponibilidade do SERVIÇO, conforme previstas no Plano de Serviço aplicável ao CLIENTE, durante o respectivo período de suspensão.

12.6 Após transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão total da prestação do SERVIÇO, tanto na modalidade pré-paga quanto na modalidade pós-paga, a CLARO poderá rescindir o Contrato, devendo a CLARO encaminhar ao CLIENTE na modalidade de pós- pagamento, no prazo máximo de 7 (sete) dias, no último endereço constante de sua base cadastral, comprovante escrito da rescisão, informando sobre a eventual inclusão no cadastro de proteção ao Crédito.

12.6.1 A rescisão do contrato não prejudica a cobrança pelos serviços prestados até a data de sua efetivação.

12.7 O restabelecimento do SERVIÇO fica condicionado ao pagamento do débito total, acrescido dos respectivos encargos, se não houver sido rescindido o Contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL.**

13.1 O presente Contrato poderá ser rescindido ante a ocorrência de uma das seguintes hipóteses:

13.1.1 Solicitação do CLIENTE, apresentada a qualquer tempo, ficando ressalvado à CLARO, no caso dos pedidos de rescisão sem intervenção de atendente, o direito de cobrar, do CLIENTE, por todo o SERVIÇO prestado até 2 (dois) dias da solicitação de desligamento;

13.1.2 Na hipótese prevista no item 4.2.1 da Cláusula Quarta – Do Plano de Serviço deste Contrato;

13.1.3 Não cumprimento, pelo CLIENTE, dos termos e condições previstos neste Contrato, e

13.1.4 Por morte ou interdição do CLIENTE pessoa natural, e falência ou dissolução, no caso de CLIENTE pessoa jurídica;

13.2 O prazo para o desligamento do terminal, quando solicitado por escrito começa a contar da data de recebimento e registro da mesma na CLARO.

13.3 A rescisão deste Contrato, por qualquer das hipóteses acima referidas, obriga ao CLIENTE o pagamento proporcional ao número de dias da prestação do SERVIÇO.

13.4 No caso de locação ou comodato do Terminal de Usuário, o CLIENTE se obriga a restituí-lo imediatamente quando da extinção do Contrato, sob pena indenizar a CLARO pelo valor do mesmo vigente à época.



13.5 A Prestadora poderá estipular prazo de permanência mínima de até 12 (doze) meses em razão da concessão de benefícios, o que será objeto de Termo próprio, onde serão listados os benefícios concedidos e as penalidades aplicáveis em caso de rescisão antecipada.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

14.1 A RESPONSABILIDADE DA CLARO NA EXECUÇÃO DO CONTRATO ESTÁ LIMITADA À CONCESSÃO DE DESCONTO POR INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO, CONFORME DISPOSTO NA CLÁUSULA SEXTA DESTE CONTRATO. ENTENDE E ACEITA DESDE JÁ O CLIENTE QUE O NÃO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DE GARANTIR A DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO É PLENAMENTE COMPENSADO PELA CONCESSÃO DO REFERIDO DESCONTO, QUANDO DEVIDO CONFORME CLÁUSULA SEXTA DESTE CONTRATO, OBSERVADOS OS TERMOS DA LEGISLAÇÃO.

14.2 A IMPOSSIBILIDADE DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CAUSADA POR INCORREÇÃO EM INFORMAÇÃO FORNECIDA PELO CLIENTE OU POR OMISSÃO NO PROVIMENTO DE INFORMAÇÃO ESSENCIAL À SUA PRESTAÇÃO NÃO CARACTERIZARÁ DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO CONTRATUAL PELA CLARO, EXIMINDO-A DE TODA E QUALQUER RESPONSABILIDADE, AO TEMPO EM QUE CONFIGURARÁ O NÃO CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO POR PARTE DO CLIENTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PORTABILIDADE NUMÉRICA**

15.1 Portabilidade Numérica ou de código de acesso é a facilidade que possibilita ao usuário do STFC manter o número correspondente a linha telefônica ("Código de Acesso") a ele designado, independentemente da prestadora do STFC a que se vincular.

15.2 A Portabilidade se aplica somente entre prestadoras do mesmo serviço telefônico.

15.3 A Portabilidade se aplica quando o usuário troca de prestadora dentro de uma mesma área local e, ainda, ao código de acesso de usuário quando o mesmo troca de plano de serviço na própria prestadora.

15.4 A Portabilidade de Código de Acesso 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 Prestadora Receptora, que neste caso é a CLARO, podendo, ainda, implicar na necessidade de troca de equipamento terminal do usuário.

15.5 A CLARO poderá cobrar do CLIENTE, em parcela única, valor pela Portabilidade de seu Código de Acesso de outra prestadora para a CLARO, limitado ao valor máximo definido pela ANATEL.

15.6 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 Autorizada do STFC; (ii) a troca de prestadora deve ser realizada dentro de uma mesma Área local; e, (iii) o usuário deve estar ativo na Prestadora Doadora no momento da solicitação de Portabilidade para a CLARO.

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



15.8 Na hipótese de o CLIENTE manifestar interesse e condicionar em se tornar cliente da CLARO somente se a Portabilidade de seu Código de Acesso for efetivada, o CLIENTE toma conhecimento e concorda que o presente Contrato apenas surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo Código de Acesso portado. Caso o Código de Acesso do CLIENTE não seja portado, independentemente do motivo, a contratação ora pretendida não será efetivada, vez que a condição para eficácia do Contrato não terá ocorrido.

15.9 Uma vez solicitada pelo CLIENTE a Portabilidade do Código de Acesso e atendidos os requisitos e as condições comerciais e técnicas estabelecidas para tal, o CLIENTE 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.

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

15.11 Caso a solicitação de Portabilidade do usuário não seja autenticada/autorizada, a CLARO deverá informar ao usuário as razões de recusa.

15.12 A solicitação de Portabilidade poderá ser cancelada pelo usuário, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da data de solicitação de Portabilidade.

15.13 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.

15.14 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 STFC para o usuário, não havendo qualquer responsabilidade da CLARO nessa ocorrência.

15.15 O CLIENTE 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 CLIENTE, ao pagamento integral de eventual saldo remanescente perante a CLARO, incluindo as multas aplicáveis.

15.16 Por fim, o CLIENTE reconhece que a CLARO não possui qualquer responsabilidade por eventuais prejuízos ocasionados pelas Prestadoras Doadoras e/ou Receptoras, pela demora e/ou vedação da liberação ou aceitação do Código de Acesso portado. E reconhece também que poderá ocorrer eventual necessidade de troca do equipamento, em caso de incompatibilidade técnica, sendo o custo desta troca de responsabilidade do CLIENTE.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PROTEÇÃO DE DADOS E POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

16.1 A CLARO utiliza soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões internacionais e boas práticas do setor, com objetivo de preservar a inviolabilidade dos dados,





contra perdas acidentais ou ilegais, alteração, divulgação ou acesso não autorizados. O CLIENTE poderá consultar orientações específicas de segurança no site da CLARO (<https://www.claro.com.br/seguranca>).

16.1.1. O CLIENTE declara e compreende que a segurança de seus dados depende, também, da adoção de medidas apropriadas pelo próprio CLIENTE para resguardar suas informações, incluindo, mas não se limitando, à observância das orientações referidas na Cláusula 16.1.

16.2 O CLIENTE está ciente e anui que a CLARO trate seus dados pessoais, nos termos da Política de Privacidade, acessível no Portal da Privacidade CLARO (<https://www.claro.com.br/privacidade/politica-de-privacidade>), a qual integra o presente Contrato e cuja leitura o CLIENTE declara ter realizado.

16.2.1. O CLIENTE está ciente de que a Política de Privacidade da CLARO é norma principal em relação ao tratamento de dados pessoais pela CLARO e suas disposições prevalecem sobre os termos previstos neste Contrato.

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

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

(i) poderá coletar, utilizar e armazenar, em relação ao CLIENTE, dados: cadastrais; das atividades realizadas online; da utilização dos serviços contratados; bancários e de cartão de crédito ou débito; de localização; sobre navegadores e dispositivos; de ligações e telefonia; referentes ao seu número de telefone; de consumo de franquia de internet; de saldo de recarga e promoção; sobre seu perfil de consumo e sua relação com a CLARO; tudo conforme as finalidades explicitamente declaradas na Política de Privacidade;

(ii) poderá gravar as chamadas realizadas por seu setor de Atendimento, visando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados nesse canal e atendimento a determinações judiciais ou autoridades públicas na esfera penal em atendimento a investigações criminais em curso.

(iii) poderá tratar dados biométricos do CLIENTE, bem como cópias (fotografias) de seus documentos, em suas lojas e autoatendimento para evitar fraudes;

(iv) poderá coletar dados de imagens de suas lojas físicas, que podem incluir gravações de imagens do CLIENTE, para fins de segurança e para avaliar onde há maior circulação do público nas lojas físicas a fim de gerir a quantidade de atendentes, tempo de atendimento, layout mais adequado para oferta dos produtos e serviços;

(v) poderá coletar informações necessárias para personalizar suas preferências e oferecer produtos e serviços que possam ser do seu interesse; e

(vi) A CLARO poderá utilizar dados: sobre o perfil de consumo; do relacionamento com a CLARO; de geolocalização do CLIENTE, para o desenvolvimento, por si ou por parceiros, de produtos e serviços, que podem ser voltados, entre outros, a prevenção a fraudes e/ou proteção ao crédito.

16.3 Conforme o Marco Civil da Internet ("MCI"), as requisições de registros de conexão ou de registro de acesso às aplicações da CLARO serão atendidas somente mediante ordem judicial.





16.4 A CLARO informa que não trata dados pessoais dos CLIENTES sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização religiosa, filosófica ou política, dado referente à sua saúde ou à sua vida sexual.

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

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

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

16.7 A CLARO tratará os dados pessoais dos CLIENTES pelo tempo que durar a prestação do serviço de telecomunicações contratado e manterá os dados dos CLIENTES em seus registros, após o término da prestação do serviço, para cumprimento de determinação legal, bem como para eventual fornecimento de dados às autoridades públicas e para a proteção dos interesses da CLARO, inclusive em juízo. O prazo de retenção poderá variar, de acordo com o dado tratado e a finalidade do tratamento, no entanto, será de até 10 (dez) anos.

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

16.9 Nessa contratação, a CLARO atua como Controladora dos dados e, para execução de suas atividades, incluindo o cumprimento de suas obrigações contratuais e a persecução de outros interesses legítimos, poderá compartilhar os dados pessoais do CLIENTE com alguns terceiros, como por exemplo, as empresas de: call center; serviços técnicos; pacotes de conteúdo comercializados nos canais de venda para ativação e assinatura de conteúdo; crédito e cobrança, soluções de crédito e/ou prevenção a fraude; plataforma e aplicações de recarga; além de agentes autorizados; parceiros de televendas; companhia de seguros para cobertura de seguros de aparelhos celulares e de terceiros para cobrança do prêmio na fatura; parceiros de negócio; parceiras de tratamento de dados coletados pelos aplicativos da CLARO, nos termos de sua Política de Privacidade.

16.10 A CLARO compartilha dados de seus CLIENTES com o setor Público, como por exemplo, a Anatel, bem como com Autoridades Administrativas competentes, como Polícia Civil, Polícia Federal, Polícia Militar e Polícia Legislativa, em cumprimento à suas obrigações legais. Nas demais situações, a CLARO poderá compartilhar dados de seus CLIENTES mediante ordem judicial.

16.11 O CLIENTE poderá exercer seus direitos previstos na LGPD, por meio de acesso ao Portal de Privacidade da CLARO, no site <https://www.claro.com.br/privacidade/direitos-de-privacidade>, para: confirmação de tratamento de dados; direito de acesso; correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; anonimização; bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei; portabilidade; eliminação de dados tratados por consentimento; informação de compartilhamento com entidades públicas e privadas; informação de





não fornecer consentimento e suas consequências; revogação do consentimento; oposição; e explicação e revisão de decisões automatizadas.

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

16.13 Em caso de dúvidas referente a Proteção de Dados tratados nesse Contrato, a CLARO disponibiliza ao CLIENTE o seu Portal de Privacidade <https://www.claro.com.br/privacidade>, seus canais de atendimento telefônico e o e-mail [dpo@claroatendimento.com.br](mailto:dpo@claroatendimento.com.br) para dúvidas e esclarecimentos adicionais.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO USO INADEQUADO OU ILEGAL DO SERVIÇO**

17.1 Os serviços contratados são destinados exclusivamente ao uso pessoal e particular do CLIENTE conforme critérios e limitações estabelecidos neste instrumento, dentro dos limites legais, sob pena de serem impostas as penalidades previstas neste Contrato e na legislação aplicável em virtude de eventual uso inadequado ou ilegal.

17.2 Sem prejuízo de demais hipóteses previstas neste instrumento ou na legislação vigente, é considerado uso inadequado ou ilegal:

I - o não cumprimento das obrigações fixadas neste contrato;

II - a prática de qualquer fraude ou uso em desacordo com a natureza e a finalidade do serviço contratado ou com a legislação aplicável;

III - a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do serviço recebidos, totais ou parciais, exceto por expressa autorização por escrito da CLARO;

IV - a utilização do serviço para, dentre outras, cursar tráfego ou realizar chamadas:

a) massivas, assim consideradas aquelas realizadas em volume superior à capacidade humana de atendimento e comunicação;

b) sem o intuito de comunicação efetiva;

c) sem observância das regras de uso dos recursos de numeração conforme a destinação feita em plano de numeração, atribuição à Prestadora de serviço de telecomunicações e a designação ao CLIENTE final;

d) que dificultem, indevidamente, a identificação do chamador;

V - a utilização do serviço para disseminação de ódio, racismo, preconceito em violação a legislação vigente no contato com a CLARO, notadamente junto aos serviços de atendimento ao cliente, bem como para a prática de outros crimes ou danos previstos em lei, não se limitando a violação de direitos de terceiros.

17.3 A ocorrência do uso inadequado ou ilegal faculta à CLARO, a seu exclusivo critério: (i) bloquear, total ou parcialmente, os serviços decorrentes do uso inadequado ou ilegal, cuja penalidade poderá alcançar apenas os Códigos de Acesso envolvidos no referido uso ou sobre a totalidade destes; (ii) Rescindir definitivamente o Contrato;

17.4 Em qualquer das situações de uso inadequado ou ilegal, a CLARO poderá cobrar pelos serviços prestados até a data do efetivo bloqueio, bem como, caso decida pela rescisão, poderá cobrar





antecipadamente as parcelas vincendas da ativação dos serviços, parcelamento de aparelhos e/ou excedentes ao consumo, uso fora das condições descritas para a prestação dos serviços, pelo valor não promocional destes serviços, bem como eventuais perdas e danos ocasionados pela prática indevida do CLIENTE.

17.5 Uma vez caracterizados mau uso e/ou fraude, a CLARO poderá negar a reativação, a ativação de novos serviços e/ou a realização de novas contratações, por tempo indeterminado, permanecendo disponível tão somente a possibilidade de adesão a plano/oferta pré-pago vigente da Operadora, sem promoção vinculada.

17.6 O CLIENTE declara estar ciente que a prática de revenda, repasse, aluguel, ou qualquer outro meio de cessão de uso/intermediação de recurso de numeração ou capacidade de geração de chamadas, por parte de usuário contratante para terceiro que vá fazer uso de tal serviço em nome próprio, constitui irregularidade regulatória passível de punição do CLIENTE.

17.7 O CLIENTE declara ainda estar ciente que o desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária autorização expedida pela Anatel constitui crime previsto no art. 183, da Lei 9.472/97.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

18.1 O CLIENTE é responsável pela veracidade das informações fornecidas e se obriga a manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, especialmente o seu endereço para envio de faturas. A não atualização destes dados e a consequente não localização do CLIENTE para contato poderá ocasionar a suspensão do Contrato e dos serviços prestados. Ademais o CLIENTE reconhece a CLARO o direito de obter de terceiros as referências que considerar necessárias para fins do presente Contrato, observadas as normas pertinentes.

18.2 A CLARO poderá modificar as 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.

18.2.1 Caso o CLIENTE não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 18.2 acima deverá, no prazo de 10 dias, a contar da data de recebimento de tal comunicação, exercer o direito de rescindir o presente Contrato. Caso não o faça, será considerado que houve aceitação e adesão às novas condições.

18.3 Este Contrato poderá ser modificado por solicitação da Anatel, ou ainda, diante de alterações das leis, decretos ou atos normativos que regulamentam o STFC e que tenham reflexo sobre a forma de sua prestação.

18.4 A prestação do SERVIÇO está sujeita à aplicação dos dispositivos contidos na regulamentação aprovada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

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





18.6. Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, incidentes diretamente sobre o objeto deste Contrato e outros documentos que o integrem, quando ocorridas após a data da assinatura do Contrato, poderão implicar na revisão destes para mais ou para menos, em conformidade com a legislação tributária em vigor.

18.7 Este Contrato encontra-se registrado no 9º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo sob o nº 1.450.630 de 30/01/2025.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO**

19.1 Fica eleito o Foro Central da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, ou ainda, o foro de domicílio do CLIENTE, conforme o caso, como o único competente para dirimir qualquer dúvida ou controvérsia porventura oriunda deste Contrato, renunciando as Partes, expressamente, a qualquer outro foro, que tenham ou venham a ter, por mais privilegiado que seja.

