

# Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Corporativo

**CLARO S.A.**, com sede na Rua Flórida, 1.970, Brooklin, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, autorizatória para prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP em conformidade com os Termos de Autorização outorgados pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, doravante denominadas **Claro**; e, a pessoa identificada no Termo de Contratação Pessoa Jurídica ("TCPJ"), que figura como Anexo ao presente Instrumento, sendo parte integrante deste, doravante denominado(a) **Assinante**; e quando ambos forem referidos em conjunto serão denominados Partes.

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

## I - Do Objeto

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

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

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

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

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

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

que deverá arcar com todos os custos oriundos do uso avulso de dados em *Roaming* Internacional

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

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

## II - Da Habilitação

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

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

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

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

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

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

## III - Dos Planos de Serviços

3.1. O **Assinante** tem direito ao SMP no Plano Básico de Serviço, podendo, entretanto, optar por um Plano Alternativo de Serviço homologado pela ANATEL e oferecido pela **Claro** conforme a relação de Planos de Serviços

# Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Corporativo

ofertados em [www.Claro.com.br](http://www.Claro.com.br) e nos folhetos presentes nas lojas e/ou nos agentes autorizados da **Claro**.

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

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

3.5. Para qualquer tipo de Plano de Serviço escolhido, somente o **Assinante**, ou o administrador do Contrato por ele indicado, poderá, a qualquer tempo, solicitar ao Serviço de Atendimento ao Cliente da **Claro** (o "SAC") (i) a transferência de Planos de Serviços dentre aqueles por ela ofertados, observadas as condições dispostas neste instrumento, em especial o disposto na Cláusula 3.4 acima, (ii) contratar novos serviços e/ou módulos e (iii) cancelar os serviços total ou parcialmente.

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

3.6. A **Claro** poderá extinguir, ou mesmo alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus Planos Alternativos de Serviços, devendo para tanto efetuar a comunicação em jornal de grande circulação, com antecedência de 02 (dois) dias, concedendo prazo de 06 (seis) meses para que o **Assinante** possa optar por outro plano de serviço, sendo que, caso não ocorra a manifestação do **Assinante** neste prazo, a **Claro** estará autorizada a efetuar a transferência deste para o Plano Básico de Serviço ou para outro Plano Alternativo de Serviço similar, de acordo com a legislação da Anatel então vigente.

3.7. O **Assinante** adimplente pode requerer à **Claro** a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma Estação Móvel.

3.7.1. Toda e qualquer solicitação de suspensão da prestação do serviço que não se adequar ao previsto na cláusula 3.7 estará sujeita a cobrança de uma taxa pela **Claro**.

3.7.2. Não será cobrada Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço durante o período de

suspensão da prestação do serviço previsto na cláusula 3.7.

3.7.3. Caso o **Assinante** fique suspenso na forma da cláusula 3.7, este período de suspensão voluntária não contará para o término do prazo de permanência mínima contratado.

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

## IV - Do Preço e Forma de Pagamento dos Serviços

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

4.1.1. A **Claro** poderá, a seu exclusivo critério, modificar ou deixar de prestar os serviços opcionais e facilidades adicionais, comunicando o **Assinante** com a antecedência mínima de 02 (dois) dias, de acordo com a regulamentação correspondente.

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

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

4.2 Quando o **Assinante** aderir a um Plano de Serviço da **Claro** terá um parâmetro de crédito inicial equivalente a 05 (cinco) vezes o valor mensal do Plano de Serviço com consumo em reais contratado. Após o período de 120 (cento e vinte) dias e desde que o **Assinante** esteja adimplente (abrangendo o somatório dos serviços faturados e não vencidos, faturados e não pagos, ou a faturar), o parâmetro de crédito será alterado para 10 (dez) vezes o valor mensal do Plano de Serviço com consumo em reais contratado. Esta regra aplica-se somente ao segmento de Pequenas e Médias empresas.

4.2.1 O **Assinante** poderá receber uma mensagem de texto ("SMS") de alerta quando estiver próximo de atingir o parâmetro de crédito e a atualização do sistema é diária.

4.2.3 Uma vez ultrapassado o parâmetro de crédito estipulado na cláusula 4.2, acima, fica a **Claro** autorizada pelo **Assinante** a efetivar um bloqueio, a seu único e

# Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Corporativo

exclusivo critério, dos serviços originados das suas Estações Móveis que tenham ônus, sendo bloqueadas, ainda, as chamadas recebidas a cobrar nas suas Estações Móveis e todas aquelas recebidas quando o assinante estiver fora da sua Área de Registro identificada no seu Plano de Serviço.

4.2.4 O parâmetro de crédito está atrelado à somatória dos planos contratados, ficando o bloqueio sujeito a todas as estações móveis de titularidade do **Assinante**.

4.2.5. Para que o serviço seja restabelecido, o **Assinante** deve pagar antecipadamente os débitos pendentes parcialmente no montante de 60% (sessenta por cento) do valor em aberto.

4.3. O **Assinante** tem ciência de que, caso seja constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa pelo **Assinante**, o presente Contrato poderá ser rescindido imediatamente, independentemente de notificação, sem prejuízo da adoção, por parte da **Claro**, das medidas cíveis e criminais cabíveis.

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

4.5. Os preços dos serviços poderão ser reajustados na forma da legislação em vigor, ficando a **Claro** obrigada a publicar o fato em jornal de grande circulação, em sua área de autorização, com uma antecedência mínima de 02 (dois) dias.

4.5.1. A periodicidade para a aplicação do reajuste dos valores praticados pela **Claro** é de, no mínimo, 12 (doze) meses, com base na variação do IGP-DI, ou outro índice que venha a substituí-lo, contados a partir da data de início de comercialização do Plano de Serviço ao qual o **Assinante** se vinculou por opção no TCPJ.

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

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

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

4.9. O **Assinante** autoriza a **Claro** a lançar no documento de cobrança, de forma clara e explícita, além dos valores devidos referentes às chamadas realizadas, os valores de serviços de valor adicionado (VAS), bem como de outras comodidades ou facilidades relacionadas com o serviço autorizado que tenha contratado ou utilizado.

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

4.11. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados estão estabelecidos no Plano de Serviço optado pelo **Assinante**, estando ciente que, em consonância com a regulamentação vigente, somente serão faturadas chamadas com duração superior a 03 (três) segundos, sendo o tempo inicial de tarifação igual 30 (trinta) segundos. Ultrapassado o tempo inicial de tarifação, a unidade de tempo de tarifação será realizada a cada 6 (seis) segundos. Caso haja chamadas sucessivas com duração superior a 3 (três) segundos e inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre os mesmos códigos de acesso de origem e destino, e o tempo compreendido entre o final de uma ligação e o início da ligação seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, os tempos das chamadas devem ser somados como uma única ligação.

## V - Do Não Pagamento

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

- a) aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, incidente a partir do dia seguinte ao do vencimento;
- b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata tempore", contados a partir da data de vencimento da fatura, bem como atualização do débito pelo IGP-M publicado pela FGV, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo;
- c) transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, a **Claro** poderá suspender parcialmente a prestação do serviço, mediante bloqueio da Estação Móvel, bloqueando-se a originação de chamadas da respectiva Estação Móvel e também o recebimento de chamadas a cobrar ou das que impliquem em débito para o **Assinante**. Os serviços só serão restabelecidos após o efetivo pagamento da quantia devida e dos acréscimos legais, inclusive o custo de reabilitação da Estação Móvel;
- d) transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial, prevista na alínea 'c' acima, a suspensão total da prestação do serviço permanecendo desativada a Estação Móvel, bloqueando-se a origem e o recebimento das

# Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Corporativo

chamadas, inclusive as a cobrar, da respectiva Estação Móvel;

e) transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total da prestação do serviço, prevista na alínea 'd' acima, a Estação Móvel do **Assinante** será desativada definitivamente e este Contrato de Prestação do SMP será rescindido, devendo o **Assinante** arcar com todas as despesas e sanções aplicáveis, sem prejuízo da cobrança do valor devido, de seus acréscimos legais e contratuais, bem como de qualquer cobrança devida e ainda não faturada e a inclusão do nome e do CPF ou CNPJ do **Assinante**, conforme o caso, nos cadastros restritivos de crédito; e, f) caso o **Assinante**, após a ocorrência do disposto na alínea 'e' acima, queira permanecer como Cliente da **Claro**, o mesmo poderá ser atendido por meio de habilitação de um Plano de Serviço Pré-Pago, mediante o pagamento dos valores devidos e de qualquer cobrança devida e ainda não faturada, bem como da respectiva taxa de transferência vigente.

5.1.1. Caso a **Claro** deixe de aplicar o disposto na cláusula 5.1 acima, ou aplique critérios diferentes mais benéficos para o **Assinante**, isto não implicará novação ou renúncia de direitos pela **Claro**, que poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, voltar a aplicar os procedimentos estipulados na cláusula 5.1. acima.

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

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

## VI - Da Contestação de Débitos

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

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

6.1.2. A contestação feita pelo **Assinante** deve ser processada pela **Claro** e receber um número de ordem a ser informado ao **Assinante** para possibilitar o acompanhamento de sua solução por meio do SAC, conforme determina a Resolução n.º 632/2014 da Anatel.

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

6.2. A contestação dos débitos deve ser efetuada no prazo de até 3 (três) anos contados da data de vencimento da Fatura a ser questionada.

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

## VII - Do Acesso e da Estação Móvel

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

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

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

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

7.3. O **Assinante** declara que conhece e concorda com as multas previstas nas Condições Comerciais de Aquisição de Estações Móveis (anexo a este instrumento, quando aplicável), válidas para o(a) **Assinante** que habilitar Estações Móveis em condições especiais de pagamento e parcelamento.

7.4 A **Claro** poderá deixar de proceder à ativação de Estação Móvel ou suspender a prestação do SMP ao **Assinante**, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes, se for verificado qualquer desvio dos padrões de utilização do SMP, bem como, das características técnicas da Estação Móvel estabelecidos pela Anatel.

## VIII - Da Transferência da Linha Móvel e Troca do Número da Estação Móvel

8.1. A transferência de titularidade do acesso utilizado pelo **Assinante**, poderá ser por ele solicitada a qualquer tempo, desde que o novo titular seja aprovado na avaliação de crédito mencionada na cláusula 4.2. acima, permanecendo vinculado às condições do presente Instrumento e do TCPJ. A transferência deverá estar condicionada, de qualquer forma, a adimplência do **Assinante**, ao pagamento dos custos de transferência, e à concordância do cessionário da assinatura, desde este se obrigue a cumprir as normas contratuais, mediante a assinatura de nova Solicitação para Planos de Serviços.

# Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Corporativo

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

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

## IX - Da Qualidade dos Serviços

9.1. A **Claro** obriga-se perante o **Assinante** a prestar os seus serviços segundo os padrões de qualidade exigidos pela Anatel.

9.2. O **Assinante** tem conhecimento de que os serviços poderão eventualmente ser afetados, ou temporariamente interrompidos, por razões técnicas. A **Claro** não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços que sejam causados por caso fortuito ou força maior, bem como por limitações decorrentes da atuação de outras Operadoras de Serviços de Telecomunicações interconectadas à rede da **Claro**, por imposições governamentais, por má utilização do serviço ou da Estação Móvel pelo **Assinante**, ou por qualquer outro fato ou ato alheio à sua vontade ou fora de seu controle.

9.3. A **Claro** manterá gratuitamente um SAC, de forma a facilitar a comunicação com o **Assinante** e ter conhecimento de eventuais falhas ocorridas. O acesso ao SAC por Estação Móvel habilitada na **Claro**, e desde que dentro da área de autorização, será efetuado por meio de código a ser amplamente divulgado, assim como o código de acesso ao SAC para chamadas originadas em aparelhos de outra operadora, ou fora da área de autorização.

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

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

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

9.5.1 O **ASSINANTE**, portanto, tem conhecimento de que os serviços poderão eventualmente ser afetados, ou temporariamente interrompidos, não sendo a **CLARO**

responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços.

9.6 A **CLARO** obriga-se perante o **ASSINANTE** a prestar os seus serviços segundo os padrões de qualidade exigidos pela ANATEL, utilizando todos os meios comercialmente viáveis para atingir a velocidade de dados contratada pelo **ASSINANTE**, nos padrões de mercado, observadas as limitações constantes das cláusulas 9.5 e 9.5.1 acima.

9.7 O **ASSINANTE** está ciente das localidades cobertas pelos serviços de acesso à Internet da **CLARO** e reconhece que, mesmo nessas localidades poderá haver descontinuidade no sinal em decorrência do modelo de Aparelho (Modem USB/ Tablet/ Roteador/ aparelhos de telemetria/rastreamento) utilizado, condições geográficas particulares, obstruções urbanas, condições climáticas desfavoráveis e outros fatores fora do controle da **CLARO**.

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

## X - Do Prazo de Vigência e Rescisão

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

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

- a) pelo **Assinante**, mediante manifestação de vontade;
- b) por qualquer das Partes, em decorrência da inobservância da outra Parte no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais assumidas neste Instrumento;
- c) pela **Claro**, em decorrência da prestação de declaração falsa; cessão a terceiros, a qualquer título, pelo **Assinante** do direito de uso do serviço, sem prévia formalização perante a **Claro**; modificações indevidas da Estação Móvel, por parte do **Assinante**, ou uso fraudulento e ilícito da mesma com intenção de lesar terceiros ou a própria **Claro**; ou,
- d) por falência ou recuperação judicial da outra Parte.

10.2.1. O **Assinante** desde já concorda que, na hipótese de rescisão contratual ou em caso de migração para um Plano Pré-Pago de Serviço, poderá receber cobrança residual dos valores utilizados até a data da efetiva rescisão ou migração do Plano Pós-Pago de Serviço, sendo certo que tais cobranças serão emitidas posteriormente à data da rescisão.

## XI - Condições específicas para Planos de Serviço para Acesso à Internet Pós-Pago

11.1. A internet disponibilizada pela **CLARO** poderá ser contratada pelo **ASSINANTE** por meio de Planos de Serviços. Os Planos Banda Larga consistem na disponibilização de diferentes faixas de franquia, que variam de 100MB a 10GB (velocidade de até 5Mbps) através de tecnologias e condições distintas, em diferentes faixas de

## Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Corporativo

velocidade, de acordo com o Plano de Serviço contratado, sendo que a velocidade constante no respectivo Plano corresponde à velocidade máxima que poderá ser alcançada.

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

11.3. Os planos M2M (Telemetria e Rastreamento) são planos para a comunicação de dados e equipamentos (Machine-to-Machine), que geram interatividades entre dois ou mais dispositivos, sem a interação humana como seu objetivo principal.

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

11.5. Independentemente da ação ou vontade da **Claro**, fatores externos podem influenciar diretamente na velocidade de tráfego. Dentro da rede 4G ou 3G da Claro, fica garantido ao **Assinante** do serviço de Banda Larga o mínimo de 20% da velocidade nominal contratada dentro de sua rede até 31/10/2013, 30% da velocidade de 01/11/2013 até 31/10/2014, e 40% da velocidade a partir de 01/11/2014, em conformidade com a Resolução 575/2011 da ANATEL.

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

11.6. O mapa de cobertura do serviço de acesso à Internet está disponível no site [www.claro.com.br/cobertura3g](http://www.claro.com.br/cobertura3g), nas lojas CLARO ou através de ligação gratuita para o SAC da CLARO (1052), de qualquer telefone. O ASSINANTE declara ter tomado ciência das localidades cobertas pela tecnologia 2G (GPRS/EDGE), 3G (HSDPA) e 4G (LTE) e das limitações decorrentes da existência de eventuais áreas de sombra e disponibilidade de rede.

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

11.8. A **Claro** utilizará todos os meios, comercialmente viáveis, para atingir a velocidade contratada pelo **Assinante**, nos padrões de mercado, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, contudo, o **Assinante** entende e

concorda que tais velocidades podem variar dependendo do equipamento (computador, *tablet*, modem, roteador) por ele utilizado, tráfego de dados na Rede Mundial de Computadores (a "Internet"), se aplicável, além de outros fatores fora do controle da **Claro**.

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

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

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

11.12. É do conhecimento prévio do **Assinante** que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a **Claro** não garantirá o funcionamento do serviço, o padrão de qualidade e a performance adequada dos Planos de Serviço de Acesso à Internet Pós-Pago, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade.

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

11.14. A **Claro** não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do **Assinante** provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões indevidamente utilizados.

11.15. A **Claro** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma "online", pelo **Assinante**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com a qual estabelece tais transações

# Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Corporativo

comerciais eletrônicas por intermédio do Plano de Serviço de Acesso à Internet da **Claro**.

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

11.17. Ao **Assinante** que utilizar o Plano de Serviço de Acesso à Internet como meio de acesso à internet através de computador, *tablet* ou roteador ou aparelhos de telemetria/rastreamento compete a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu equipamento poderá, eventualmente, estar conectado à Internet e, desta forma, estar exposto à usuários mal intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do **Assinante**.

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

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

11.19. O **Assinante** será responsável por manter as configurações tanto da estação móvel quanto do computador, *tablet* ou roteador utilizado para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a **Claro** poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **Assinante**, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **Assinante** civil e penalmente pelos atos praticados.

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

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

11.22. Nos Planos de Serviço de Acesso à Internet Pós-Pago é permitido ao **ASSINANTE** o envio e recebimento de mensagens ("Torpedos"), mediante a utilização de programa de computador que acompanha os Aparelhos. Os Torpedos serão faturados fora do Plano de Serviço contratado, conforme tabela de preço vigente à época e disponível para consulta no site [www.claro.com.br/internet](http://www.claro.com.br/internet).

## XII – Da Portabilidade Numérica

12.1. Portabilidade Numérica é a facilidade que possibilita ao usuário do SMP manter o número correspondente à sua linha telefônica (o "Código de Acesso") a ele designado, independentemente da prestadora do SMP a que se vincular.

12.2. O **Assinante** poderá requerer a Portabilidade Numérica de seu Código de Acesso para a **Claro**, observadas as condições previstas na cláusula 12.5.

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

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

12.5. Para Portabilidade do Código de Acesso de outra Prestadora para a **Claro**, devem ser atendidas as seguintes premissas, sem prejuízo das demais estabelecidas neste Contrato: (i) a Prestadora Doadora deve ser prestadora do SMP; (ii) a troca de prestadora deve ser realizada dentro de uma mesma área de registro; e, (iii) o usuário deve estar ativo na Prestadora Doadora no momento da Solicitação de Portabilidade da **Claro**.

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

12.6.1. Na hipótese de o **Assinante** manifestar interesse em ser cliente da **Claro**, independentemente do resultado de sua solicitação de Portabilidade, o **Assinante** receberá, no ato da assinatura do TCPJ ao Plano de Serviço, um número provisório (Código de Acesso) que o permitirá usufruir dos serviços da **Claro** desde o momento de sua

# Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Corporativo

contratação. O número provisório concedido ao **Assinante** será substituído (i) pelo número portado, caso o Código de Acesso do ASSINANTE seja portado para a **Claro** ou (ii) por número permanente da **Claro**, caso o Código de Acesso do **Assinante** não seja portado para a **Claro**, independentemente do motivo. O **Assinante** declara ter conhecimento e concorda que em qualquer das hipóteses o presente Contrato surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo número provisório na **Claro**, podendo ser aplicadas as disposições contidas neste Contrato, no TCPJ e as Condições Comerciais por ele firmado, em caso de cancelamento do serviço pelo **Assinante**. É vedada a Portabilidade de número provisório da **Claro** para outra Prestadora.

12.6.2. Na hipótese de o **Assinante** manifestar interesse em ser cliente da **Claro** somente se a Portabilidade de seu Código de Acesso for efetivada, o **Assinante** deverá adquirir chip sem número da **Claro**, cujo número portado nele será ativado caso a Portabilidade seja efetivada. Neste caso, o **Assinante** toma conhecimento e concorda que o presente Contrato apenas surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo Código de Acesso portado no referido chip. Caso o Código de Acesso do **Assinante** não seja portado, independentemente do motivo, a contratação ora pretendida não será efetivada, vez que a condição para eficácia do Contrato não terá ocorrido. O chip adquirido pelo **Assinante** somente poderá ser utilizado na rede da **Claro** e, caso o **Assinante** não faça uso deste chip no prazo de 1(um) ano, contado a partir de seu recebimento, o chip não mais poderá ser habilitado na rede da **Claro**.

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

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

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

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

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

12.12. Durante o processo de Portabilidade, entre o período de desativação na Prestadora Doadora e de ativação do Código de Acesso portado na **Claro**, poderá

haver a interrupção temporária da prestação do SMP para o usuário, não havendo qualquer responsabilidade da **Claro** nessa ocorrência.

12.13. O **Assinante** fica ciente neste ato e desde já concorda que a solicitação de Portabilidade do código de acesso da **Claro** para outra Prestadora, caracterizará a rescisão contratual até então existente com a **Claro**, autorizando esta a emitir o respectivo documento de cobrança e comprometendo-se, o **Assinante**, ao pagamento integral de eventual saldo remanescente perante a **Claro**, incluindo as multas aplicáveis.

## XIII - Disposições Gerais

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

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

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

13.4. Caso o **Assinante** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 13.3 acima deverá, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de recebimento de tal comunicação, exercer o direito de rescindir o presente Contrato, mediante solicitação por escrito do **Assinante** ou por meio de contato telefônico do mesmo com o Serviço de Atendimento ao Cliente **Claro**.

13.5. O não exercício do direito de rescindir o presente Contrato nos termos da cláusula 13.4 acima, implica de pleno direito, a aceitação e adesão tácita e irrestrita do **Assinante** às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.

13.6. O **Assinante** tem conhecimento de que o mapa de cobertura é uma representação geral de cobertura da **Claro**, de forma que as áreas apresentadas aproximam-se à realidade. A cobertura efetiva poderá variar de acordo com a Estação Móvel utilizada, a interferência de acidentes geográficos e as condições climáticas. Problemas de recepção causados pela interferência desses fatores também podem ocorrer nas áreas de Cobertura Primária. Na hipótese da ocorrência de tais falhas, o **Assinante** não estará, de forma alguma, eximido das obrigações constantes do presente Instrumento. 13.7. Todas as informações relativas ao **Assinante** constantes do cadastro da **Claro** são confidenciais e só poderão ser fornecidas às pessoas e nas situações a seguir descritas:

a) ao **Assinante**;



# Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Corporativo

b) ao representante legal do **Assinante** munido de Procuração

específica para ter acesso a tais informações;

c) a advogado ou agência especializada, contratado pela **Claro**, para

os fins exclusivos de cobrança;

d) em decorrência de determinação judicial; e,

e) a outras Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, para fins específicos da prestação destes serviços.

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

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

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

13.10.1. Este contrato encontra-se disponível nas lojas **Claro**, Agentes Autorizados **Claro** e em [www.Claro.com.br](http://www.Claro.com.br), podendo ser consultado e impresso sempre que o **Assinante** assim desejar ou requerer.

13.11. O **Assinante**, caso deseje esclarecer qualquer dúvida, obter informações, efetuar solicitações de serviços ou fazer qualquer reclamação em relação aos serviços prestados pela **Claro**, poderá, a qualquer tempo, entrar em contato com o SAC da **Claro**, através do telefone 1052 (ligação gratuita), através do site [www.Claro.com.br](http://www.Claro.com.br) ou, ainda, através de correspondência endereçada à Gerência de Relacionamento com o Cliente **Claro**, localizada na Av. John Boyd Dunlop, 501, Vila São Bento, Campinas/SP, CEP: 13033-780. 13.12. A **Claro** dispõe de Setores de Atendimento e de Relacionamento, cujos endereços atualizados poderão ser obtidos no site [www.Claro.com.br](http://www.Claro.com.br), nas lojas **Claro** ou através do SAC da **Claro** (1052).

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

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

## XIV - Do Foro

14.1. O presente Contrato encontra-se disponibilizado no site da **Claro** na Internet - [www.Claro.com.br](http://www.Claro.com.br) e registrado em Cartório de Títulos e Documentos das Cidades de São Paulo - SP e Brasília - DF, obrigando herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro do domicílio do **Assinante** como o único competente para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou execução deste Instrumento, com renúncia

expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja, ou venha a ser.