

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

CLARO S.A., com sede na Rua Henri Dunant, 780, 16º andar, Torres “A” e “B”, Santo Amaro, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47 autorizatária para prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP (**CLARO**); e, como CONTRATANTE (**ASSINANTE**) a pessoa jurídica identificada no Termo de Contratação Pessoa Jurídica (“TCPJ”) assinado no momento da contratação dos serviços objeto do presente instrumento, em conjunto, 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 a prestação, pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, do Serviço Móvel Pessoal ("SMP" ou Serviços), dentro da área de autorização da **CLARO** na(s) modalidade(s) e forma(s) consignadas no(s) Plano(s) de Serviço que venha(m) a ser aderido(s) pelo **ASSINANTE**.

1.2. O **ASSINANTE** declara ter pleno conhecimento do Regulamento do SMP, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 477, de 07 de agosto de 2007 (“Resolução ANATEL n.º 477/2007”); Regulamento Geral da Portabilidade, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 460, de 19 de março de 2007; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 632, de 07 de março de 2014 (“Resolução ANATEL n.º 632/2014”), dos Planos de Serviços oferecidos pela **CLARO**, das condições, valores e respectivas formas de faturamento e cobrança dos Serviços contratados, bem como das informações necessárias ao bom uso dos Serviços.

1.3. Utilização do SMP Fora da Área de Registro ("Roaming"): o **ASSINANTE** que estiver fora da sua Área de Registro (fora de seu DDD), poderá utilizar a rede **CLARO** ou a rede de outras operadoras de SMP que tenham firmado convênios com a **CLARO** para esse fim. A prestação do SMP fica sujeita às condições técnico-operacionais existentes na rede destas operadoras e ao pagamento dos valores previstos no Plano de Serviço da **CLARO** escolhido pelo **ASSINANTE**.

1.3.1. A utilização do SMP em Roaming Nacional será cobrada fora da franquia do Plano de Serviço contratado pelo **ASSINANTE**, quando este serviço não estiver contemplado na franquia de seu plano. A utilização do SMP em Roaming Internacional, nas modalidades voz e/ou dados será cobrada separadamente. Os valores relativos ao uso em Roaming estarão disponíveis no Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC da **CLARO**, através de ligação gratuita para o número *860 ou 0800 701 7120 de qualquer telefone, e também nos sites www.embratel.com.br e www.claro.com.br.

II - Da Habilitação

2.1. O **ASSINANTE** terá o direito ao uso do SMP aderindo ao Plano de Serviço e/ou oferta correspondente escolhido através da assinatura do Termo de Contratação Pessoa Jurídica (TCPJ)/termo de Adesão e, quando aplicável, o pagamento dos valores de habilitação do SMP e assinatura, obrigando-se a utilizar o serviço dentro das normas e regulamentos da Anatel.

2.2. A **CLARO** somente habilitará o SMP no chip (SIM Card) a ser inserido em Estação Móvel que seja certificada pela Anatel e compatível com a rede Claro; sendo de inteira e exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** a origem e forma de aquisição da referida Estação Móvel. O **ASSINANTE** poderá ser solicitado a apresentar, no ato da ativação, a nota fiscal de compra ou documento de regularidade fiscal da Estação Móvel.

2.3. A habilitação do SMP na Estação Móvel será efetivada pela **CLARO** que, a seu critério, ou por meio de representantes. A Claro poderá cobrar do Assinante o valor de habilitação previsto em seu Plano de serviço.

2.3.1 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.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

III - Dos Planos de Serviços

3.1 O **ASSINANTE** poderá aderir ao SMP optando por um Plano de Serviço oferecido pela **CLARO** conforme a relação de Planos de Serviços ofertados em <http://portal.embratel.com.br/embratel/mobilidade/planos/> e reproduzidos 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/Termo de Adesão, (ii) a este Contrato e (iii) ao Contrato de Permanência, quando aplicável, fruindo o SMP dentro dos limites legais, sob pena de serem impostas as penalidades previstas neste Contrato e na legislação vigente aplicável, em virtude de eventual mau uso, sendo-lhe garantidos todos os meios de defesa previstos na Res. 477/2007 e Res. nº 632/2014 da Anatel e no Código de Defesa do Consumidor.

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

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

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

3.5. A **CLARO** poderá extinguir, ou mesmo alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus Planos de Serviços, ofertas e promoções, devendo comunicar com antecedência de 30 (trinta) dias, por mensagem de texto, mensagem eletrônica ou outro meio, os consumidores afetados.

3.6. O **ASSINANTE** adimplente pode requerer à **CLARO** a suspensão, sem ônus, da prestação dos Serviços, 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 a possibilidade de restabelecimento da prestação dos Serviços, sem ônus, na mesma Estação Móvel. Não será cobrada a Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de Serviços durante o período de suspensão. O período de suspensão não contará para o término do prazo de permanência, na forma das Condições Comerciais para a Concessão de Benefícios, constate no Contrato de Permanência.

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

IV - Do Preço e Forma de Pagamento dos Serviços

4.1. Os preços dos Serviços são aqueles referidos no(s) Plano(s) de Serviço e no TCPJ/Termo de Adesão, neles não se incluindo os valores relacionados aos outros Serviços não recorrentes e os tributos incidentes sobre os Serviços, a serem descritos no documento de cobrança ("Documento de Cobrança"). Em caso de criação, instituição ou alteração de tributos, a **CLARO** revisará os valores constantes no Documento de Cobrança de forma a refletirem tais modificações.

4.1.1. A **CLARO** poderá, a seu exclusivo critério, modificar ou deixar de prestar os outros Serviços não recorrentes solicitados pelo Assinante, comunicando-o quanto ao fato com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

4.2. O **ASSINANTE** é o único responsável pelo pagamento dos valores e demais encargos decorrentes do presente Contrato, independentemente de quem seja o usuário dos Serviços.

4.2.1. O **ASSINANTE** é o único responsável por qualquer uso indevido dos Serviços, sendo irrelevante quem os tenha utilizado.

4.2.2. O **ASSINANTE** manterá a **CLARO** a salvo de quaisquer pleitos ou reivindicações de terceiros, de qualquer natureza, que envolvam a utilização do serviço, assumindo, por conseguinte, todos os ônus decorrentes de tais reivindicações.

4.3. 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**.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. A **CLARO** poderá, a seu único e exclusivo critério, promover, a qualquer tempo, descontos ou promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que tal ato caracterize mudança das condições originalmente contratadas ou ser interpretado como infringente à legislação que protege os direitos do usuário de serviços de telecomunicações ou, à regulamentação em vigor.

4.7. Os preços dos serviços serão reajustados na forma da legislação em vigor, ficando a **CLARO** obrigada a comunicar o **ASSINANTE** com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

4.7.1. A periodicidade para a aplicação do reajuste dos valores praticados pela **CLARO** é de, no mínimo, 12 (doze) meses, com base na variação positiva 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.

4.8. 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/Contrato de Adesão.

4.9. O Documento de Cobrança será enviado ao **ASSINANTE** no endereço por ele indicado no TCPJ/Termo de Adesão com antecedência mínima de até 05 (cinco) dias da data de vencimento, devendo o pagamento ser efetuado em agência bancária e atendendo à demais estipulações do próprio Documento de Cobrança.

4.9.1. A mudança do endereço para o qual o Documento de Cobrança deve ser enviado deverá ser comunicada por escrito pelo **ASSINANTE** à **CLARO** com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias.

4.10. 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/Termo de Adesão.

4.11. O **ASSINANTE** autoriza a **CLARO** a lançar no documento de cobrança, de forma clara e explícita, além dos valores devidos referentes ao SMP, valores de outros serviços não recorrentes contratados pelo Assinante, tais como serviços longa distância nacional e internacional prestados por outras prestados escolhidas pelo Assinante, valores de serviços de valor adicionado. ("VAS"), bem como de serviços suplementares e facilidades adicionais

V - Do Não Pagamento

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

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

- a) aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, incidente a partir do dia seguinte ao do vencimento;
- b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados "*pro rata die*", contados a partir da data de vencimento da fatura
- c) atualização do débito pelo IGP-M publicado pela FGV, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo;

5.1.1. 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;

5.1.2. Transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial, prevista na cláusula 5.1.1 acima, a suspensão total da prestação do serviço permanecendo desativada a Estação Móvel, bloqueando-se a origem e o recebimento das chamadas, inclusive as a cobrar, da respectiva Estação Móvel;

5.1.3. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total da prestação do serviço, prevista na cláusula 5.1.2 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.

5.1.3. Caso o **ASSINANTE**, após a ocorrência do disposto na cláusula 5.1.3 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.

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**, no prazo de até 3 (três) anos contados da data de vencimento da fatura a ser questionada.

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

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

6.1.3. O Assinante poderá pagar os valores não contestados

6.2. Os valores cobrados indevidamente e pagos pelo **ASSINANTE** serão devolvidos corrigidos *pro rata die*, preferencialmente em créditos na próxima fatura.

VII - Do Acesso e da Estação Móvel

7.1. Em caso de extravio, roubo ou perda da Estação Móvel e/ou Sim Card, o **ASSINANTE** ficará responsável pelo pagamento de todos os valores e demais encargos aplicáveis decorrentes do uso da Estação Móvel e/ou Sim Card, 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 extravariado (desativação provisória do Sim Card e/ou da Estação Móvel), bloqueando a origem de ligações, permanecendo, 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.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

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), hipótese em que 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 Sim Card em Estações Móveis em condições especiais de pagamento e parcelamento.

7.4. A **CLARO** poderá deixar de proceder à ativação de Sim Card em/ou 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, permanecendo vinculado às condições do presente Instrumento e do TCPJ/Termo de Adesão. A transferência deverá estar condicionada, de qualquer forma,

(i) a adimplência do **ASSINANTE**, (ii) ao pagamento dos custos de transferência, e (iii) à concordância do cessionário da assinatura, desde este se obrigue a cumprir as normas contratuais, mediante a assinatura de nova Solicitação para Planos de Serviços.

8.2. A **CLARO** poderá, por motivo justificado, alterar o número de acesso originalmente atribuído ao Sim Card ou 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, deverá 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. 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.

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

9.2. 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 e de acordo com a localização do Assinante, 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.

9.2.1. Para estes casos, o **ASSINANTE**, 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.

9.3. 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)

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

utilizado, condições geográficas particulares, obstruções urbanas, condições climáticas desfavoráveis e outros fatores fora do controle da **CLARO**.

9.4. 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/termo de Adesão.

10.2. Além do disposto na legislação aplicável, 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, por escrito;
- b) por qualquer das Partes, em decorrência da inobservância da outra Parte no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais assumidas neste Instrumento;
 - b.i) Salvo nas hipóteses previstas neste Contrato, a rescisão somente poderá ser efetivada se a parte faltosa notificada com 15 (quinze) dias de antecedência para sanar a falta, deixar de fazê-lo.
- c) pela **CLARO**, em decorrência da (i) prestação de declaração falsa; (ii) cessão a terceiros, a qualquer título, pelo **ASSINANTE** do direito de uso dos Serviços, sem a prévia formalização perante a **CLARO**; (iii) modificações indevidas de eventuais equipamentos fornecidos pela **CLARO** ou por terceiros, no âmbito do presente Contrato, ou uso fraudulento e ilícito do mesmo com intenção de lesar terceiros ou a própria **CLARO**.

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 do SMP, na modalidade dados. Os Planos Banda Larga consistem na disponibilização de diferentes faixas de franquia, que variam de 100MB a 10GB (velocidade de até 5Mbps) através de tecnologias e condições distintas, em diferentes faixas de velocidade, de acordo com o Plano de Serviço contratado, sendo que a velocidade constante no respectivo Plano corresponde à velocidade máxima que poderá ser alcançada.

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 que, salvo indicada regra diferente em planos específicos, 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. O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo: 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.

11.4. 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 40% da velocidade em conformidade com a Resolução 575/2011 da ANATEL.

11.5. O mapa de cobertura do serviço de acesso à Internet está disponível no site www.claro.com.br/cobertura, nas lojas **CLARO** ou através de ligação gratuita para o SAC da **CLARO** (*860 ou 0800 701 7120), de qualquer telefone. O **ASSINANTE** declara ter tomado ciência das

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

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.

11.5.1. 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 eximido das obrigações constantes no presente Contrato.

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

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

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

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

11.10. Para os casos de utilização do aparelho modem diretamente conectado ao computador do usuário ou do Sim Card 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 a fruição do serviço fornecido.

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

11.12. É de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** a instalação do modem da **CLARO** ao seu computador, ou SIM Card 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 e autorizada a proceder à cobrança dos serviços contratados mesmo com a manutenção dos referidos problemas que possam estar prejudicando ou inviabilizando a prestação do serviço.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

11.13, 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 utilizadas.

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

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

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

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

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

11.18. O **ASSINANTE** será responsável por manter as configurações tanto da estação móvel quanto do computador, *tablet* ou roteador utilizado para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. 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.

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

11.20. O **ASSINANTE**, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais a que porventura venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

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.

11.21. Nos Planos de Serviço de Acesso à Internet Pós-Pago é permitido ao **ASSINANTE** o envio e recebimento de mensagens (“Torpedos” ou “SMS”), 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.

XII Boas Práticas

12.1. As Partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas o Código Penal Brasileiro, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, “Leis Anticorrupção”) e se comprometem a cumpri-las, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por ela contratados, adotando as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das Leis Anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores e colaboradores ou terceiros por ela contratados. A violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula é causa para a rescisão unilateral deste Contrato.

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 consequente 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** 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.

13.7. Este contrato encontra-se disponível nas lojas **CLARO**, Agentes Autorizados **CLARO** e em www.embratel.com.br e www.claro.com.br, podendo ser consultado e impresso sempre que o **ASSINANTE** assim desejar ou requerer.

13.8. 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 *860 ou 0800 701 7120 (ligação gratuita) ou através dos sites www.embratel.com.br e www.claro.com.br.

13.9. O **ASSINANTE**, em decorrência deste Contrato, tem acesso à informação confidencial e, reconhecendo-a como de propriedade exclusiva da **CLARO**, compromete-se a não publicá-la, divulgá-

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

la ou através de qualquer outra forma torná-la disponível a terceiros, salvo quando expressamente autorizado pela **CLARO**. Inclui-se no conceito de informação confidencial os termos do próprio Contrato.

13.10. 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.

13.11. As Partes reconhecem que a nulidade ou invalidade de qualquer das cláusulas contratuais não prejudicará a validade e eficácia das demais cláusulas e do próprio Contrato.

13.12. A tolerância, por qualquer das Partes, quanto ao não cumprimento das condições aqui estipuladas, representará mera liberalidade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia de direitos, podendo ser exercida pela Parte que se sentir prejudicada, a qualquer tempo.

XIV – Limitação de Responsabilidade

14.1. A responsabilidade da **CLARO** na execução deste Contrato está limitada à concessão de desconto por interrupção ou anormalidade na prestação do Serviço. Entende e aceita desde já o **ASSINANTE** que o não cumprimento da obrigação de garantir a disponibilidade do Serviço é plenamente compensado pela concessão do referido desconto, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.

14.2. A impossibilidade de prestação do Serviço causada por incorreção em informação fornecida pelo **ASSINANTE** no TCPJ/Termo de Adesão ou por omissão no provimento de informação essencial à prestação, não caracterizará descumprimento de obrigação contratual pela CLARO, isentando-a de toda e qualquer responsabilidade, ao tempo em que configurará o não cumprimento de obrigação por parte do **ASSINANTE**.

XV- Da Portabilidade

15.1. É direito do **ASSINANTE** realizar a portabilidade de seu código de acesso (número do telefone) para outra prestadora. Caso o **ASSINANTE** deseje exercer este direito, poderá obter informações para efetuar a portabilidade de seu código de acesso através de ligação gratuita para o SAC (*860 ou 0800 701 7120) ou acessando o site www.embratel.com.br/portabilidade.

XVI - Do Foro

16.1 O presente Contrato encontra-se registrado no 2º Registro de Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo sob o nº 3.663.503 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.