

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL**

Pelo presente instrumento, de um lado a CLARO S.A., com sede na Rua Flórida, 1970, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 40.432.544/0001-47, na qualidade de Concessionária do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Longa Distância Nacional, doravante denominada CLARO, e, de outro os Assinantes dos Serviços de Longa Distância Nacional, doravante simplesmente denominados em conjunto ASSINANTES e individualmente ASSINANTE, na melhor forma de direito, celebram o presente CONTRATO DE ADESÃO, que será regido pelas seguintes cláusulas:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – Do Objeto**

1.1 O objeto do presente Contrato é a prestação, pela CLARO, do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Longa Distância Nacional, de acordo com os critérios estabelecidos no Plano de Serviço de escolha do ASSINANTE, o qual integra este Contrato e é indicado no Anexo I juntamente com a descrição de suas principais condições.

1.2 Poderão aderir a este Contrato todos os ASSINANTES que queiram fazer uso dos serviços de Longa Distância Nacional da CLARO e optem por um Plano de Serviço Básico ou Alternativo, na forma prevista neste Contrato.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – Da Identificação do Assinante**

2.1 Os ASSINANTES serão, para efeito de faturamento e cobrança pela CLARO, identificados pelo código de acesso associado ao seu terminal, o qual deverá constar, obrigatoriamente, de todas as faturas ou documentos de cobrança, de modo a facilitar o relacionamento entre as Partes e será informado pelo ASSINANTE à CLARO.

2.1.1 O Código de Acesso é o conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de Assinante, de Terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado.

2.1.2 Terminal é o equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do usuário ao Serviço Telefônico Fixo Comutado.

2.1.3 Tendo em vista que uma mesma pessoa pode deter ou fazer uso de mais de um código de acesso, a CLARO utilizará como dados auxiliares na identificação dos ASSINANTES, seus nomes e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - C.P.F. ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - C.N.P.J., conforme o caso.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – Do Código de Seleção da Prestadora**

3.1 Para fazer uso de qualquer serviço de Longa Distância Nacional da CLARO, o ASSINANTE deverá marcar o número 21 (vinte e um) como Código de Seleção de Prestadora ao discar o número de destino desejado.

### **CLÁUSULA QUARTA – Do Plano de Serviço de Opção do ASSINANTE**

4.1 Ao aderir ao presente contrato, o ASSINANTE, estará automaticamente aceitando as condições estabelecidas no Plano de Serviço de sua opção, cujo nome e descritivo resumido de suas principais condições estão indicados no Anexo I ao Presente Contrato.

4.1.1 Não obstante o disposto no *caput* deste item, a CLARO poderá oferecer outros Planos de Serviço, opcionais ao Plano contratado pelo ASSINANTE, os quais terão suas regras estabelecidas na documentação registrada junto à ANATEL.

4.1.2 As modificações totais ou parciais que venham a ocorrer em Planos de Serviço somente passarão a vigorar após sua aprovação pela ANATEL.

4.1.3 A adesão ao Plano de Serviço, poderá ocorrer a qualquer tempo, e o ingresso nesse plano se efetivará em até 5 (cinco) dias úteis da data de opção e cadastramento. A opção se fará através de contato telefônico com a CLARO, via Internet, por meio de Unidade de Resposta Audível ou através da força de vendas, de forma ativa ou receptiva.

4.1.4 Caso um Plano de Serviço venha a ser extinto pela CLARO, esta se obriga a comunicar a todos os seus usuários na forma estabelecida na regulamentação e a permitir a transferência para outro Plano de Serviço de opção do ASSINANTE ou a rescisão do Contrato de Prestação de Serviço.

4.1.5. O ASSINANTE poderá solicitar a transferência entre Planos de Serviço, sendo a referida transferência condicionada ao pagamento dos valores previstos no plano de destino e à disponibilidade do plano de destino para a comercialização.

#### **CLÁUSULA QUINTA – Dos Preços e Tarifas do Plano de Serviço Contratado pelo ASSINANTE:**

5.1 As tarifas e preços a serem praticadas na prestação do Serviço são aquelas aprovadas e autorizadas pela ANATEL em relação ao Plano de Serviço de opção do ASSINANTE, conforme Anexo I deste Contrato, as quais são divulgadas pela CLARO na forma prevista na regulamentação.

5.2 As tarifas e preços constantes do Anexo I serão reajustadas, considerando as datas base previstas no Plano de Serviço, na menor periodicidade permitida em lei, em prazos não inferiores a 12 (doze) meses, limitados estes à variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, correspondente as disposições dos contratos de concessão ou termos de autorização.

#### **CLÁUSULA SEXTA – Dos Direitos dos Assinantes**

6.1 Constituem direitos dos ASSINANTES, além de outros previstos na regulamentação vigente, os seguintes:

6.1.1 o acesso e a fruição do serviço com padrões de qualidade previstos na regulamentação;

6.1.2 o tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

6.1.3 a obtenção de informações adequadas quanto às condições de prestação do serviço;

6.1.4 a inviolabilidade e o sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as disposições do Regulamento do Serviço Telefônico Público Comutado – STFC;

6.1.5 o conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

6.1.6 a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvadas as hipóteses de inadimplência ou de descumprimento dos deveres constantes da Cláusula Sétima deste Contrato, bem como de caso fortuito ou força maior, nos termos da regulamentação aplicável;

6.1.7 o encaminhamento de reclamações ou representações à ANATEL;

6.1.8 a reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

6.1.9 a privacidade nos documentos de cobrança;

### **CLÁUSULA SÉTIMA – Das Obrigações dos Assinantes**

7.1 Constituem obrigações dos ASSINANTES, além de outras constantes da regulamentação vigente, as seguintes:

7.1.1 utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

7.1.2 efetuar ou autorizar o pagamento referente à prestação do serviço na modalidade pós-paga, observadas as disposições deste Contrato.

7.1.3 responsabilizar-se pela veracidade das informações cadastrais fornecidas à CLARO e demais prestadoras de STFC, bem como sua atualização para efeitos de faturamento e recebimento de notificações.

7.1.4 responsabilizar-se pela instalação e pelo funcionamento adequado e seguro de sua rede interna.

### **CLÁUSULA OITAVA – Dos Direitos da CLARO**

8.1 Constituem direitos da CLARO, além de outros constantes da regulamentação vigente, os seguintes:

8.1.1 proceder de forma direta ou através de terceiros, quando for o caso, o faturamento e a cobrança dos valores devidos pelos seus ASSINANTES, pela prestação do serviços;

8.1.2 adotar ou não a emissão de conta com periodicidade superior a 30 (trinta) dias, respeitadas as limitações regulamentares;

8.1.3 não atender à novas solicitações de prestação de serviço dos ASSINANTES inadimplentes com as suas obrigações contratuais, nos termos estabelecidos no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado;

8.1.4 exigir garantias civis para a celebração de contrato de prestação de serviço às pessoas físicas ou jurídicas que se encontrem inadimplentes, em relação ao pagamento, com a CLARO.

### **CLÁUSULA NONA – Das Obrigações da CLARO**

9.1 Constituem obrigação da CLARO, além de outras constantes da regulamentação vigente, as seguintes:

9.1.1 manter central de atendimento e de informação funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 dias por semana, capacitada para receber e processar solicitações e reclamações encaminhadas pelos ASSINANTES e usuários, conforme previsto na Cláusula Décima-Quinta do presente Contrato;

9.1.2 respeitar rigorosamente o dever de sigilo e confidencialidade das telecomunicações, observadas as disposições legais e contratuais;

9.1.3 respeitar a privacidade dos ASSINANTES com relação aos documentos de cobrança.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - Da Cobrança**

10.1 Os serviços prestados serão cobrados pela própria CLARO ou por terceiros por ela indicados.

10.1.1 Nos casos de serviços pós-pagos: a cobrança será realizada através de fatura discriminada de serviços (“fatura”) que será apresentada no endereço de cobrança indicado pelo ASSINANTE ou naquele informado pela Prestadora do Serviço Local.

10.1.2 Nos casos de serviços pré-pagos: mediante a aquisição de créditos junto à CLARO ou a Prestadora Local, conforme Plano de Serviço contratado.

10.2 A entrega da fatura no endereço indicado pelo Assinante ocorrerá com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência da data de seu vencimento.

10.2.1 O não recebimento da fatura antes da data de vencimento indicada ou escolhida deverá ser comunicado pelo ASSINANTE à CLARO, através de sua Central de Atendimento a Assinantes, para que esta emita nova fatura.

10.2.2 A inobservância, pelo ASSINANTE, do item anterior, configurará sua inadimplência, na forma do item 13.2 deste Contrato.

10.3 A fatura dos serviços para os quais haja solicitação de pagamento por meio de débito em conta corrente bancária será encaminhada para o endereço do ASSINANTE para simples verificação e controle.

10.4 Havendo a concordância do ASSINANTE identificado por mais de um código de acesso, os Serviços de Telefonia Fixa Comutada prestados pela CLARO poderão ser cobrados em uma única fatura, englobando todos os terminais de uso do ASSINANTE que tenham gerado chamadas no período.

10.5 A cobrança de débito de terminais de terceiros poderá ser lançada em uma mesma fatura, desde que seu lançamento seja devidamente autorizado pelo ASSINANTE responsável por seu pagamento.

10.6. A cobrança de chamadas de longa distância nacional pode ser efetuada em documento de cobrança de terceiro, desde que o mesmo autorize expressamente seu lançamento.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – Das Formas de Pagamento**

11.1 O pagamento pelo Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Longa Distância Nacional poderá ser efetuado na forma pós-paga ou na forma pré-paga, conforme Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE.

11.2 Nos casos de serviços pós-pagos, a fatura poderá ser paga mediante sua simples apresentação junto aos bancos credenciados ou por meio de débito em conta corrente bancária.

11.2.1 A data de vencimento da primeira fatura enviada ao ASSINANTE será indicada pela CLARO.

11.2.2 Após o recebimento da primeira fatura o ASSINANTE poderá escolher, dentre seis datas opcionais de vencimento fornecidas pela CLARO, a que melhor lhe convier.

11.2.3 Caso o ASSINANTE, na forma dos itens anteriores, opte por data diferente daquela indicada pela CLARO, deverá comunicar sua opção através do número 103 21, ou outro que venha a ser definido pela empresa para esta finalidade.

11.2.4 O pagamento pela prestação dos serviços objeto deste Contrato deverá ser efetivado até a data de vencimento ficando o mesmo sujeito, se realizado fora do prazo, à incidência de multas e outros encargos moratórios aplicáveis.

11.2.5 Os pagamentos realizados por meio de débito em conta corrente bancária serão, nos casos de fundos insuficientes para fazer face ao pagamento, de inteira e irrestrita responsabilidade do ASSINANTE.

11.3. Nos casos de serviços pré-pagos o ASSINANTE deverá mensalmente, conforme previsto no Plano Alternativo de Serviço, adquirir créditos de recarga junto à CLARO ou sua Prestadora Local para usufruir do serviço.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – Das multas e outros encargos**

12.1 O não pagamento da fatura no vencimento que configure a hipótese do item 13.2 deste Contrato, sujeitará o ASSINANTE, independente de notificação judicial, às seguintes sanções :

12.1.1 juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, aplicado sobre o valor total da fatura, calculado desde o dia seguinte ao do vencimento até a data do efetivo pagamento;

12.1.2 multa de 2,0 % (dois por cento) calculada sobre o valor da fatura e cobrada uma única vez, devida a partir do 1º dia posterior ao vencimento da fatura; e

12.1.3 atualização monetária do valor da fatura, calculada desde o dia seguinte ao do vencimento, até a data do efetivo pagamento, em função da variação do Índice Geral de Preços de Disponibilidade Interna (IGP-DI), ou qualquer outro que venha a substituí-lo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – Da Suspensão do Serviço por Falta de Pagamento**

13.1 Nos casos de serviços pós-pagos a CLARO poderá suspender o provimento dos serviços por falta de pagamento nas seguintes hipóteses:

13.1.1 Parcialmente, com bloqueio das chamadas originadas, via CLARO, caso o ASSINANTE não realize o pagamento dos débitos vencidos decorrentes diretamente da prestação dos serviços, após transcorridos 30 (trinta) dias de inadimplência;

13.1.2 Integralmente, inabilitando-o a originar e receber chamadas, via CLARO, caso após um período mínimo de 30 (trinta) dias da suspensão parcial prevista no item anterior, o ASSINANTE permaneça inadimplente.

13.2 A inadimplência se caracteriza pelo não pagamento do débito objeto da fatura discriminada enviada ao ASSINANTE até a data do respectivo vencimento, sem que o mesmo o conteste.

13.3 A CLARO notificará o ASSINANTE, em até 15 (quinze) dias após o vencimento da fatura enviada e não paga, de seu direito de contestação do débito vencido e da possibilidade de suspensão parcial do serviço por inadimplência.

13.4 A CLARO informará, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, a suspensão total do provimento do seu serviço.

13.5 A apresentação da contestação dos débitos vencidos por parte do ASSINANTE, suspende a fluência dos prazos estabelecidos nos itens 13.1.1 e 13.1.2 do presente Contrato, até que o ASSINANTE seja comunicado do resultado da verificação feita pela CLARO.

13.6. Nos casos de serviços pré-pagos a CLARO poderá bloquear o uso do serviço, conforme previsto no Plano de Serviço.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA – Da Suspensão do Serviço por Solicitação do Cliente**

14.1 O ASSINANTE poderá solicitar à CLARO, a suspensão do Serviço Telefônico de Longa Distância Nacional via CLARO, uma única vez a cada 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte dias).

14.2 A solicitação de suspensão de forma diversa à prevista no item 14.1 sujeitará ao ASSINANTE ao pagamento do valor da Prestação de Utilidade e Comodidade a ela correspondente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA - Do Procedimento de Contestação de Débitos**

15.1 Respeitados os prazos previstos na regulamentação vigente, o ASSINANTE ou seu representante legal têm o direito de contestar os débitos lançados em sua fatura discriminada de serviços, independente de estarem vencidos ou não.

15.1.1 O pagamento dos valores contestados pelo ASSINANTE somente poderá ser exigido pela CLARO quando esta comprovar a prestação dos serviços objeto da contestação.

15.2 A contestação do débito lançado poderá ser apresentada por todos os meios legalmente admitidos, em especial pela Central de Atendimento a Assinantes da CLARO, pelo número 103 21.

15.3 Caso o ASSINANTE deseje contestar apenas parte dos débitos lançados, deverá solicitar à CLARO a emissão de 2ª via da fatura para pagamento, na qual serão excluídos, em relação à 1ª via, os valores impugnados.

15.3.1 A cobrança da parcela impugnada será suspensa até que a CLARO examine o cabimento da contestação apresentada pelo ASSINANTE. A parcela incontroversa deverá ser paga na nova data de vencimento indicada na 2ª via da fatura, sob pena da caracterização do inadimplemento do ASSINANTE.

15.4 Caso o ASSINANTE conteste os débitos lançados em sua integralidade, sua cobrança será suspensa até que a CLARO examine o cabimento da contestação apresentada.

15.5 Nos casos dos itens 15.3 e 15.4, caso se verifique a improcedência total ou parcial da contestação feita pelo ASSINANTE, a CLARO poderá lançar os débitos que julgar devidos sem ônus adicional, na fatura referente ao período de prestação de serviços subsequente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA - Do Sistema de Atendimento aos Assinantes**

16.1 A CLARO manterá uma Central de Atendimento a Assinantes, funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, que atenderá através do número 103 21, ou outro que venha a ser definido pela empresa para esta finalidade, com acesso gratuito, através dos quais poderão ser encaminhadas as solicitações de seus Usuários e ASSINANTES.

16.2 Eventuais correspondências poderão ser encaminhadas via site da CLARO - [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br)

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA - Das Garantias**

17.1 De acordo com o previsto na regulamentação vigente, a CLARO poderá, a seu critério, exigir garantias civis para a celebração do Contrato de prestação do Serviço de Longa Distância Nacional aos ASSINANTES que se encontrem inadimplentes com os serviços prestados pela própria CLARO.

17.2 As garantias que forem exigidas o serão proporcionalmente ao potencial de utilização pelo ASSINANTE dos serviços de STFC na modalidade em questão.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA – Da Vigência e Da Extinção**

18.1 O presente Contrato passa a vigorar por prazo indeterminado, permanecendo em vigor enquanto houver obrigações entre as Partes decorrentes da prestação do Serviço objeto deste Contrato.

18.1.1. É facultada ao Cliente, durante toda a vigência do presente Contrato, a alteração de sua opção de plano de serviço.

18.2 O presente CONTRATO pode ser extinto por:

18.2.1 Extinção do CLIENTE;

18.2.2 Decorrência de decretação de falência do CLIENTE;

18.2.3 Denúncia, por interesse do CLIENTE, a qualquer momento;

18.2.4 Distrato, decorrente do interesse de ambas as partes;

18.2.5 Rescisão, decorrente de descumprimento de obrigação contratual;

18.2.5.1 Na hipótese de descumprimento de obrigação contratual, a rescisão só poderá ser efetivada se a parte faltosa notificada com 15 (quinze) dias de antecedência para sanar a falta, deixar de fazê-lo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-NONA - Disposições Gerais**

19.1 As eventuais alterações do endereço para cobrança deverão ser comunicadas à CLARO, através de sua Central de Atendimento a Assinantes ou via Internet.

19.2 Nos casos de pagamento por meio de débito em conta corrente bancária, a alteração do Banco escolhido pelo ASSINANTE, deve seguir o seguinte procedimento:

19.2.1 O ASSINANTE deve se dirigir ao Banco ao qual está autorizado o débito e solicitar o cancelamento do mesmo;

19.2.2 Caso o ASSINANTE deseje a inclusão de novo Banco para débito em conta corrente, deverá manter contato com a CLARO, via Central de Atendimento a Assinantes ou via Internet, a fim de manifestar sua intenção;

19.3 Nos casos de transferência da titularidade da assinatura, o ASSINANTE cedente será considerado responsável pelos débitos decorrentes da utilização do serviço, até a data em que este ou sua Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado Local comprovem a transferência de titularidade realizada.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA - Do Foro**

20.1 Fica eleito o foro da Cidade onde residir o ASSINANTE, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao presente Contrato.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - Do Registro**

21.1 Esse Contrato e suas alterações encontram-se registrados perante o **6º OFÍCIO DO REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS RIO DE JANEIRO** sob o numero 1320639.

21.2 Nos casos de alterações dos Planos de Serviço que impliquem em alterações no Anexo I, a nova versão do citado Anexo poderá ser obtida junto à CLARO, ao Cartório de Títulos e Documentos onde esteja registrado ou à ANATEL. As alterações serão objeto de prévio comunicado público.