

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**DAS PARTES:** Como CONTRATADA, a empresa **CLARO S.A.**, com sede na Rua Henri Dunant, nº 780, Torres “A” e “B”, Santo Amaro, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 40.432.544/0001-47 (**CLARO**), e, como CONTRATANTE (**ASSINANTE**), a pessoa jurídica identificada no Termo de Contratação de Pessoa Jurídica (“TCPJ”)/Termo de Adesão 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 regular a prestação, pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, do Serviço de Comunicação Multimídia (doravante “SCM” ou “Serviços”), dentro das áreas de autorização e concessão 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 SCM prestado pela **CLARO** possibilita a oferta, em âmbito nacional e internacional, de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, para tráfego de voz, dados e imagens, utilizando a rede de telecomunicações da **CLARO** e/ou de terceiros.

1.3 O **ASSINANTE** declara ter pleno conhecimento do Regulamento do SCM, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 614, de 28 de maio de 2013 (“Resolução ANATEL n.º 614/2013”), 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.

### II – DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

2.1. O **ASSINANTE** obriga-se a cumprir todas as obrigações e condições pertinentes (i) a este Contrato, (ii) ao(s) Plano(s) de Serviço de sua opção, (iii) ao Termo de Contratação Pessoa Jurídica (TCPJ)/Termo de Adesão e (iv) ao prazo de permanência mínima contratado, quando aplicável, fruindo os Serviços nos 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 lei.

2.1.1. Na prestação do SCM poderão ser utilizados equipamentos a serem fornecidos, instalados e testados pela **CLARO** e/ou terceiros, em dependências do **ASSINANTE**, desde que atendam aos requisitos da regulamentação vigente.

2.1.2. Os prazos para instalação dos equipamentos e eventuais reparos técnicos necessários à prestação dos Serviços são aqueles definidos no TCPJ/Termo de Adesão.

2.1.3. Quando da extinção do Contrato, o **ASSINANTE** obriga-se a restituir os equipamentos de propriedade da **CLARO**, nas mesmas condições em que foram recebidos. Caso não o devolva, o mesmo se compromete a indenizar a **CLARO** pelo valor a eles atribuídos na data de sua ativação.

2.2. Nos contratos firmados com compromisso de fidelização fica o **ASSINANTE** sujeito a aplicação das cláusulas de multas previstas nos termos da contratação, pactuados conforme previsto nos artigos 57 a 59 da Resolução ANATEL n.º 632/2014.

2.3. Somente representante legalmente constituído pelo **ASSINANTE** ou o administrador do Contrato por ele indicado poderá, a qualquer tempo, solicitar: (i) transferência para outro Plano de Serviço, observadas as condições dispostas neste Instrumento, em especial o disposto na Cláusula 2.2 acima, (ii) novos Serviços e/ou módulos; (iii) cancelamento do Serviço, na sua totalidade ou parcialmente; (iv) alteração de endereço de prestação do serviço e alteração de data de vencimento de fatura.

2.3.1. O **ASSINANTE** tem ciência de que, na hipótese de solicitação de transferência referida no *caput*, permanecerão válidos e exigíveis as tarifas, preços e demais encargos referentes ao(s) Plano(s) de Serviço ainda em vigor. Havendo alteração na contratação do serviço, passam os valores de tarifas e preços a serem praticados de acordo com o valor do novo plano, a partir da data de sua disponibilização

2.4. Na hipótese de extinção do(s) Plano(s) de Serviço pela **CLARO**, o **ASSINANTE** será comunicado com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do seu termo final.

2.4.1. Nessa hipótese, o **ASSINANTE** poderá optar por migrar para qualquer outro Plano de Serviço comercializado pela **CLARO** ou rescindir o presente Contrato ou portar o número para outra prestadora.

2.5. 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, no mesmo endereço contratado. 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, constante no Contrato de Permanência.

### III – DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

3.1. Além dos Direitos e Deveres do **ASSINANTE** que estão elencados na Resolução ANATEL n.º 632/2014, disponível nos endereços [www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632](http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632) e [www.embratel.com.br](http://www.embratel.com.br), e na Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, o **ASSINANTE** se obriga a:

- a) indicar e manter responsável técnico como ponto de contato com o Centro de Atendimento da **CLARO** em questões técnicas referentes à prestação dos Serviços, informando sua qualificação no TCPJ/Termo de Adesão;
- b) permitir, a qualquer momento, o livre acesso de técnicos da **CLARO** em suas dependências, de acordo com suas normas de segurança;
- c) colocar à disposição da **CLARO**, para imediata retirada de suas dependências e transporte, o(s) equipamento(s) por ela disponibilizado(s) ao **ASSINANTE** em razão da prestação dos Serviços, em qualquer hipótese de extinção deste Contrato, responsabilizando-se pela emissão da Nota Fiscal de Remessa com a devida referência à Nota Fiscal entregue junto com o(s) equipamento(s).
- d) comunicar imediatamente à **CLARO** o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso, a transferência de titularidade e qualquer alteração das informações cadastrais.
- e) manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como a informar qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de Documentos de Cobrança e correspondências. A não atualização destes dados e a consequente não localização do **ASSINANTE** para contato poderá ocasionar a suspensão do Contrato e dos Serviços.
- f) Não retirar e não permitir que sejam retiradas, de qualquer equipamento, os números de série, as indicações de modelo, nome ou marca, etiquetas de certificação de equipamentos ou qualquer outro indício de propriedade, independentemente de sua conexão, adaptação ou ligação de qualquer espécie a outros equipamentos.

### IV – OBRIGAÇÕES DA CLARO

4.1. Constituem direitos da **CLARO**, além dos previstos na Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do SCM:

- a) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e
- b) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades acessórias ou complementares aos Serviços.

4.2. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, constituem obrigações da **CLARO**:

- a) manter um centro de atendimento para seus Assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por telefone através do número 0800 721 1021, ou por intermédio do endereço eletrônico [www.embratel.com.br](http://www.embratel.com.br).
- b) tornar disponível ao **ASSINANTE**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição dos Serviços, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada
- c) providenciar a recuperação das falhas na prestação dos Serviços comunicadas pelo **ASSINANTE**, mantendo-o informado sobre as ações efetivadas até a completa normalização da prestação dos Serviços;

4.3. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade dos Serviços, a **CLARO** descontará do preço dos Serviços o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos, conforme estabelecido na Regulamentação do Serviço.

4.3.1. Para determinar a duração da interrupção, adota-se como início do período o momento da constatação da anormalidade ou interrupção pela **CLARO**, e como término o horário de resolução da anormalidade ou da interrupção.

4.3.2. O desconto referente à interrupção será apurado mensalmente e calculado através da seguinte fórmula:

$$VD = \frac{VM}{1440} \times n$$

Em que: **VD** = Valor do Desconto, em reais; **VM** = Valor Mensal do Circuito, em reais; **n** = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos de interrupção sujeitos a desconto; **1440** = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos correspondente ao período de um mês.

4.4. A concessão do desconto apurado será efetuada em Documento de Cobrança até o segundo mês subsequente ao mês de ocorrência da interrupção ou anormalidade do Serviço.

4.5. O **ASSINANTE** tem conhecimento de que os serviços poderão eventualmente ser afetados ou temporariamente interrompidos, por razões técnicas e alheias a sua vontade. A **CLARO** não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação dos Serviços causados por circunstâncias que caracterizem caso fortuito ou força maior, assim como por limitações decorrentes da atuação de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da **CLARO**, por imposições governamentais, por má utilização dos Serviços pelo **ASSINANTE**, ou por qualquer outro fato ou ato alheio à sua vontade ou fora de seu controle.

#### **V – DOS PREÇOS, REAJUSTES E FORMAS DE PAGAMENTOS DOS SERVIÇOS**

5.1. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos Serviços estão estabelecidos no(s) Plano(s) de Serviço, cujos termos foram informados ao **ASSINANTE** quando da adesão e este Contrato, estando disponíveis para consulta, a qualquer tempo, no endereço eletrônico da **CLARO** e no TCPJ/Termo de Adesão.

5.2. 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.

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

5.3. 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 e ainda por qualquer uso indevido dos Serviços, sendo irrelevante, para os fins do presente Contrato, quem tenha feito uso destes.

5.3.1. 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.

5.3.2. O **ASSINANTE** tem ciência de que, caso seja constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa quando da assinatura do TCPJ/Termo de Adesão, da adesão a Plano(s) de Serviço ou a serviços opcionais e facilidades não essenciais, ou no curso da prestação dos Serviços contratados, o presente Instrumento poderá ser rescindido imediatamente, independentemente de notificação, sem prejuízo da adoção, por parte da **CLARO**, das medidas cíveis e criminais cabíveis.

5.4. A **CLARO** poderá, a seu único e exclusivo critério, promover descontos ou promoções, em valores e/ou percentuais que entender cabíveis, sem que tal ato caracterize novação ou mudança das condições

originalmente contratadas ou ser interpretado como infringente à legislação que protege os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações ou, ainda, à regulamentação em vigor.

5.5. Os preços dos Serviços serão reajustados na forma da legislação em vigor.

5.5.1. As Partes elegem, desde já, o Índice Geral de Preços – IGP-DI da Fundação Getúlio Vargas, como índice de correção monetária, aplicável aos preços, a cada período de 12 (doze) meses, a contar da assinatura do TCPJ/Termo de Adesão pelo **ASSINANTE**. Na falta deste índice ou, se permitido por lei, ou por decisão judicial, será aplicado aos preços o índice oficial que venha a substituí-lo ou, se inexistente, outro índice de variação mensal, calculado *pro rata die*, e que mais eficientemente elida os efeitos inflacionários da moeda corrente nacional. Os preços serão reajustados de acordo com a variação positiva do índice.

5.6. Os valores totais dos Serviços prestados pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, bem como encargos, inclusive contribuições, taxas e tributos federais, estaduais e municipais incidentes, serão faturados ao **ASSINANTE**, em regra, em bases mensais e disponibilizado em Documento de Cobrança ao **ASSINANTE** de forma eletrônica na página da **CLARO** na Internet.

5.7. O Documento de Cobrança terá a data de vencimento escolhida pelo **ASSINANTE** no TCPJ/Termo de Adesão, dentre as 06 (seis) opções de data vencimento disponibilizadas pela **CLARO**.

5.8. O Documento de Cobrança estará à disposição do **ASSINANTE** na página da **CLARO** na Internet em espaço reservado ao **ASSINANTE**, com antecedência mínima de até 5 (cinco) dias da data de vencimento, devendo o pagamento ser efetuado em agência bancária e atendendo as demais orientações contidas no próprio Documento de Cobrança

5.8.1. A não disponibilização do Documento de Cobrança na página da **CLARO** na Internet em espaço reservado ao **ASSINANTE** até o seu vencimento, ou a indisponibilidade técnica momentânea deste sistema, não justifica o não pagamento pela prestação dos Serviços, devendo o **ASSINANTE**, nessa hipótese, entrar em contato imediato com a **CLARO** através dos seus canais de atendimento para verificação do valor devido e orientações quanto as formas de pagamento, sob pena de, não o fazendo, incorrer em todos os encargos moratórios.

5.9. O **ASSINANTE** autoriza desde já a **CLARO** a lançar no Documento de Cobrança, de forma clara e detalhada, além dos valores devidos referentes aos Serviços, valores de outros Serviços não recorrentes, de Serviços de Valor Adicionado (“SVA”), bem como de outras comodidades e/ou facilidades que decorram da prestação dos Serviços objeto do presente Contrato, nas modalidades referidas no(s) Plano(s) de Serviço, ou que sejam por ele solicitadas.

## **VI – DO NÃO PAGAMENTO**

6.1. O não pagamento na data de seu vencimento, de toda e qualquer importância cobrada com base no presente Contrato, implicará a incidência automática:

- a) de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, incidente a partir do dia seguinte ao do vencimento;
- b) de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, incidentes sobre o valor do débito atualizado, contados a partir da data do vencimento do respectivo Documento de Cobrança até a data do efetivo pagamento;
- c) de atualização do débito pelo Índice Geral de Preços do Mercado – IGP-M publicado pela Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo.

6.1.1. A prestação dos Serviços poderá ser suspensa parcialmente, nos termos da legislação em vigor, se a inadimplência do **ASSINANTE** durar mais de 15 (quinze) dias contados da data de vencimento. Transcorridos mais de 30 (trinta) dias do prazo para suspensão parcial, a **CLARO** poderá suspender totalmente a prestação, com bloqueio de todos os Serviços contratados. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total dos Serviços, a **CLARO** poderá proceder (i) à desativação definitiva dos Serviços prestados e (ii) à rescisão do Contrato firmado entre as Partes, 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 (iii) à inclusão do nome e do CNPJ do **ASSINANTE**, conforme o caso, nos cadastros restritivos de crédito.

6.1.2. A prestação dos Serviços somente será restabelecida após a confirmação do efetivo pagamento dos valores devidos, em totalidade ou da primeira parcela de acordo celebrado entre a **CLARO** e o **ASSINANTE**, e dos correlatos acréscimos legais, sem prejuízo do direito da **CLARO** de rescindir o presente Contrato em razão da inadimplência.

## **VII – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

7.1. O **ASSINANTE** poderá contestar os débitos contra ele lançados no prazo de 03 (três) anos, a contar da data da cobrança considerada indevida.

7.2. Na contestação de débitos, a ser apresentada por escrito, por qualquer meio colocado à sua disposição pela **CLARO**, o **ASSINANTE** deverá apresentar o valor contestado e as razões pelas quais não concorda com referido valor, sendo obrigação do **ASSINANTE** o pagamento da parcela incontroversa, mediante a emissão, sem ônus, de novo Documento de Cobrança, com prazo adicional para o pagamento.

## **VIII – DO PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO**

8.1. O presente Contrato entrará em vigor na data de assinatura do TCPJ/Termo de Adesão, permanecendo em vigor por prazo indeterminado, ou enquanto durar a contratação, conforme indicado no TCPJ/Termo de Adesão anexo a este Instrumento.

8.2. Além do disposto na legislação aplicável, o presente Contrato também poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer direito a reembolso de valores eventualmente já pagos e sem prejuízo do direito da **CLARO** ao recebimento da totalidade dos valores referentes aos Serviços prestados, diretamente do **ASSINANTE**, de seu espólio, herdeiros 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 **CLARO**.

8.2.1. O **ASSINANTE** desde já está ciente e concorda que mesmo na hipótese de rescisão contratual, independente de causa ou motivação, poderá receber cobrança residual dos valores utilizados até a data da efetiva rescisão ou migração de Plano de Serviço, sendo certo que os Documentos de Cobrança poderão ser emitidos e apresentados em data posterior à da rescisão contratual.

## **IX – DO USO DA INTERNET**

9.1. Na contratação de modalidades dos Serviços que possibilitem o acesso à Internet Pública, o **ASSINANTE** se compromete a garantir:

- a) a observância de regras relativas à utilização dos Serviços, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros;
- b) a não difamação, insulto ou ensejamento de constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;
- c) o respeito às leis de natureza cível ou criminal aplicáveis aos Serviços;
- d) o não envio de mensagens indesejadas (*spams*) ou arquivos com vírus;
- e) a não permissão, facilitação ou incitação, direta ou indiretamente, de acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da **CLARO** ou de qualquer outra entidade ou organização;
- f) a manutenção da segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da **CLARO** ou de terceiros;
- g) a não lesar usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de *cookies*, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;



h) a não divulgação de propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou *spam*).

9.2. É vedado ao **ASSINANTE** utilizar práticas que desrespeitem a lei, comprometam a imagem pública da **CLARO** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

- a) invadir a privacidade ou causar danos diretos ou indiretos a outros membros da comunidade Internet;
- b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **CLARO** e/ou de terceiros;
- c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d) 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;
- e) disseminação de vírus de quaisquer espécies;
- f) utilizar os Serviços ora contratados para a prática de qualquer conduta definida como crime em legislação vigente seja ela no Brasil ou em outro país que reprima essa conduta.

9.3. Nos casos em que o **ASSINANTE** incorra em quaisquer das práticas previstas na cláusula acima, a **CLARO** poderá suspender temporariamente os Serviços, ou, rescindir o presente Contrato.

#### **X – BOAS PRÁTICAS**

10.1. 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.

#### **XI – DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE**

11.1. Este Contrato e o Plano de Serviço ao qual o **ASSINANTE** adere através da escolha ratificada na assinatura do TCPJ/Termo de Adesão, encontram-se disponíveis em [www.embratel.com.br](http://www.embratel.com.br);

11.1.1. O **ASSINANTE** tem ciência que a disponibilização na forma acima indicada supre a necessidade de entrega dos referidos documentos.

11.2. O **ASSINANTE** poderá, a qualquer tempo, 07 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, entrar em contato com o SAC da **CLARO** através do telefone 0800 721 1021 (ligação gratuita), do site [www.embratel.com.br](http://www.embratel.com.br), ou, ainda, por meio de correspondência endereçada à Rua Henri Dunant, nº 780, Torres “A” e “B”, Santo Amaro, SP, ou em quaisquer dos Setores de Atendimento Presencial da **CLARO** cujos endereços podem ser consultados no site, ou por meio do próprio SAC da **CLARO**.

11.3. O **ASSINANTE** poderá acessar o site [www.embratel.com.br](http://www.embratel.com.br) para obter informações, fazer reclamações e solicitações sobre a prestação dos Serviços, inclusive sobre este Contrato e suas disposições, as quais serão processadas pela **CLARO** nos prazos definidos na regulamentação aplicável aos Serviços.

#### **XII – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

12.1. 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.

12.2. 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**.

### **XIII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

13.1. 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.

13.2. 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.

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

13.3.1. Caso o **ASSINANTE** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula acima, deverá, no prazo de 10 (dez) dias a contar da data de recebimento de tal comunicação, exercer o direito de rescisão o presente Contrato, mediante solicitação por escrito ou contato telefônico com o SAC da **CLARO**.

13.3.2. O não exercício do direito de rescindir o presente Contrato, nos termos da Cláusula 13.3.1 acima, implica aceitação e adesão tácita e irrestrita do **ASSINANTE** às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.

13.4. O **ASSINANTE** é responsável, nos termos da lei, pela veracidade das informações fornecidas e reconhece o direito da **CLARO** de obter de terceiros as referências que considerar necessárias para os fins do presente Contrato.

13.5. 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-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.

13.6. Este Contrato representa o total entendimento entre as Partes em relação à matéria aqui tratada, devendo prevalecer sobre quaisquer outros entendimentos pretéritos sobre a mesma matéria, sejam estes verbais ou escritos.

13.7. Em todas as questões relativas ao presente Contrato, a **CLARO** e o **ASSINANTE** agirão como contratantes independentes. Nenhuma das Partes poderá declarar que possui qualquer autoridade para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte, nem representar a outra Parte como agente, funcionário ou qualquer outra função.

13.8. A **CLARO** poderá ceder ou transferir este Contrato ou quaisquer benefícios, interesses, direitos e obrigações decorrentes do mesmo, no todo ou em parte, a qualquer companhia que seja do seu grupo econômico.

13.9. A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico à disposição da sociedade brasileira para receber críticas, reclamações e sugestões sobre os serviços por ela regulados, bem como a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil, cujo número para discagem gratuita é 1331 ou 1332 (Portador de necessidade especial). A sede da ANATEL está localizada na SAUS, Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940, Brasília/DF e o endereço eletrônico da sua Biblioteca é [http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php?option=com\\_content&view=article&id=333&Itemid=497](http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php?option=com_content&view=article&id=333&Itemid=497).

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. A **CLARO** poderá coletar e utilizar, a seu exclusivo critério, as informações relativas ao perfil de consumo, localização e comportamento de utilização do serviço de seus Usuários, de forma anônima e agregada, com a finalidade de melhoria do desempenho da rede da **CLARO** e da experiência de utilização dos Usuários, bem como para personalização das ofertas.

13.12. O **ASSINANTE** concorda com a coleta de seus dados cadastrais, por força deste Contrato, e de dados pessoais complementares, assim como o uso e armazenamento dos referidos dados, somente pela CLARO, de maneira que não se permita sua identificação. O **ASSINANTE** poderá rever a autorização concedida, a qualquer tempo, por meio de contato com a Central de Atendimento da **CLARO**.

13.13. A **CLARO** possui boas práticas de mercado em relação à qualidade e segurança dos serviços de telecomunicações contratados, sendo certo que não tem acesso às informações de propriedade do **ASSINANTE** que trafegam por meio do serviço de telecomunicações, cabendo ao **ASSINANTE** realizar as necessárias medidas destinadas a proteger os dados pessoais dos titulares com os quais possui relação, como, por exemplo, criptografia.

#### **XIV – FORO**

14.1. O presente Contrato encontra-se registrado no 2º Registro de Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo sob o nº 3.663.504, 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.