

**SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO**  
**“PLANO CORPORATIVO PÓS PAGO CLARO LIFE (PLANO Nº 190)”**  
**“PROMOÇÃO CLARO TOTAL INDIVIDUAL COM OFERTA CONJUNTA CLARO MIX LIFE”**



O presente documento é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços da **CLARO** e tem a finalidade de registrar as características do Plano Corporativo Pós Pago **CLARO LIFE**, bem como a da Promoção **CLARO TOTAL INDIVIDUAL** e Oferta Conjunta **CLARO MIX LIFE** atrelada a este Plano, em atendimento ao Art. 50 da Resolução nº 632/2014 da Anatel, e regular as relações entre a **CLARO S.A.**, empresa autorizatória do Serviço Móvel Pessoal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 40.432.544/0001-47, com sede na Cidade de São Paulo - SP, na Rua Henri Dunant, 780, doravante denominada somente **CLARO** e o **CLIENTE** que adquirir um destes Planos, inclusive com a promoção/oferta mencionada, doravante denominado simplesmente **USUÁRIO**, o qual está ciente e concorda que ao prosseguir com a contratação do referido Plano estará concordando com todas as disposições constantes deste documento, declarando ter lido, compreendido e se obrigando ao cumprimento de todas as disposições.

## 1. CONDIÇÕES E VALORES VIGENTES DO PLANO CLARO LIFE

1.1 O Plano **CLARO LIFE** é um Plano Pós-Pago Alternativo de Serviço, comercializado pela **CLARO** e devidamente apresentado à **ANATEL**, destinado a contratação de pessoas jurídicas, com uma franquia de serviços de telecomunicações, incluindo uma quantidade pré-determinada de MB/GB de dados para acesso à internet, SMS e ligações de voz na forma do presente documento.

1.2 O valor da Habilitação é cobrado uma única vez quando da ativação de cada linha móvel e o valor da Assinatura Mensal é cobrado mensalmente, juntamente com os valores referentes a mensalidade da franquia (comprometimento mínimo) de opção do **USUÁRIO**, eventuais excedentes ao uso desta franquia, pacotes adicionais, serviços de valor adicionado, dentre outros serviços utilizados e não inclusos na opção de franquia contratada. Os valores vigentes sem promoção da habilitação do Plano apresentado a Anatel são:

ESTADO	Taxa de Habilitação	
	VALOR MÁXIMO SEM TRIBUTOS	VALOR MÁXIMO COM TRIBUTOS
AC/ES/PI/RR/SC/SP1/SP2	R\$ 280,90	R\$ 348,14
MA/MG	R\$ 280,90	R\$ 353,55
BA/DF	R\$ 280,90	R\$ 356,26
AP/GO/MS/PR/RJ/TO	R\$ 280,90	R\$ 358,96
AL/AM/CE/PA/PB/PE/RN/RS/SE	R\$ 280,90	R\$ 361,67
MT	R\$ 280,90	R\$ 367,08
RO	R\$ 280,90	R\$ 375,20

### COMPROMETIMENTO MÍNIMO (FRANQUIA)

1.3 Com a contratação do Plano, o **USUÁRIO** deverá efetuar a opção da franquia de dados para acesso a internet, para cada uma das linhas integrantes do contrato, Esta franquia é para uso individual de cada linha e não é compartilhada, sendo cobrada no valor vigente abaixo indicado, ainda que não consumida a integralidade da franquia no respectivo mês.

PLANO CLARO LIFE FRANQUIA DE DADOS (GB)	VALOR VIGENTE
100 GB	R\$ 1.499,99
90 GB	R\$ 1.449,99

**SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO**  
**“PLANO CORPORATIVO PÓS PAGO CLARO LIFE (PLANO Nº 190)”**  
**“PROMOÇÃO CLARO TOTAL INDIVIDUAL COM OFERTA CONJUNTA CLARO MIX LIFE”**



80 GB	R\$ 1.349,99
70 GB	R\$ 1.249,99
60 GB	R\$ 1.149,99
50 GB	R\$ 1.049,99
40GB	R\$ 949,99
30 GB	R\$ 799,99
20GB	R\$ 649,99
15 GB	R\$ 599,99
10 GB	R\$ 499,99
9GB	R\$ 449,99
8GB	R\$ 424,99
7GB	R\$ 399,99
6 GB	R\$ 349,99
5 GB	R\$ 329,99
4 GB	R\$ 299,99
3 GB	R\$ 279,99
2 GB	R\$ 249,99
1GB	R\$ 229,99
500 MB	R\$ 219,99

1.3.1 O **USUÁRIO** poderá optar pela ativação do Plano apenas com acesso a voz<sup>1</sup>, através da contratação de uma franquia em reais, com um limite de contratação de linhas vinculadas ao Plano, que terá a tarifação por minuto, conforme tarifas abaixo especificadas:

QUANTIDADE DE LINHAS	FRANQUIA EM REAIS	TARIFAS E VALORES POR MINUTO APLICÁVEIS
De 1 a 9	R\$ 200,00	VC-1 – R\$ 7,26 VC – R\$ 7,36 VC-IR – R\$ 7,24
De 10 a 19	R\$ 210,00	VC-1 – R\$ 6,26 VC – R\$ 6,36 VC-IR – R\$ 6,24
De 20 a 29	R\$ 220,00	VC-1 – R\$ 5,26 VC – R\$ 5,36 VC-IR – R\$ 5,24
De 30 a 39	R\$ 230,00	VC-1 – R\$ 4,26 VC – R\$ 4,36 VC-IR – R\$ 4,24
De 40 a 49	R\$ 240,00	VC-1 – R\$ 3,26 VC – R\$ 3,36 VC-IR – R\$ 3,24
Acima de 50	R\$ 00,00	VC-1 – R\$ 1,26 VC – R\$ 1,36 VC-IR – R\$ 1,24

<sup>1</sup> Algumas franquias de voz poderão não estar disponíveis para aquisição dependendo do canal de venda.

**SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO**  
**“PLANO CORPORATIVO PÓS PAGO CLARO LIFE (PLANO Nº 190)”**  
**“PROMOÇÃO CLARO TOTAL INDIVIDUAL COM OFERTA CONJUNTA CLARO MIX LIFE”**



### PACOTES ADICIONAIS

1.4 As linhas que tiverem a contratação de franquia de dados para acesso à internet, caso tenham consumido toda esta durante o ciclo de faturamento terão a opção de contratação de pacotes adicionais, que serão válidos apenas para a linha para a qual for efetivada a contratação, na mesma forma da franquia, Os pacotes adicionais de internet disponíveis para o Plano são:

PACOTES ADICIONAIS DE INTERNET	FRANQUIAS	VALORES VIGENTES
500 MB	500 MB	R\$120,00
1GB	1GB	R\$140,00
2GB	2GB	R\$160,00
3GB	3GB	R\$180,00
5GB	5GB	R\$200,00
10GB	10GB	R\$220,00
20GB	20GB	R\$240,00

1.4.1 Linhas com franquia de dados, após o término da franquia, caso não efetivada a contratação de pacotes adicionais, serão tarifados pelo valor do MB avulso no valor de R\$ 6,00 (seis) reais por MB trafegado.

### TARIFAS AVULSAS

1.5 Em caso de uso de excedente de qualquer um dos serviços, seja pelo encerramento da franquia e pacotes adicionais contratados quando disponíveis ou pela inexistência de franquia para o serviço, os valores serão cobrados pelo valor avulso e como excedente aos valores contratados, na forma abaixo:

SERVIÇO	VALOR VIGENTE (SEM TRIBUTOS)
Ligações Locais intra rede <sup>2</sup>	R\$ 1,24 por minuto
Ligações Locais para outros Móveis <sup>1</sup>	R\$ 1,36 por minuto
Ligações Locais para outro Fixo <sup>1</sup>	R\$ 1,28 por minuto
SMS para Operadoras Nacionais (excedente ao Plano) <sup>3</sup>	R\$ 0,90 por SMS enviado
MMS para Operadoras Móveis	R\$ 2,50 por MMS
Tráfego de Dados da Internet (excedente ao Plano), inclusive em roaming nacional	R\$ 15,00 por MB
Ligações LDN com CSP 21 <sup>3</sup>	De acordo com o Plano PAS 168 – LDN
Ligações LDI com CSP 21 <sup>6</sup>	De acordo com o Plano PAS 277 – LDI
Ligações de Voz em Roaming Internacional <sup>4</sup>	De acordo com as tarifas da Operadora Visitada

<sup>2</sup> Valores cobrados em caso de excedente por linha, exclusão da oferta ou encerramento de franquia.

<sup>3</sup> Tanto as ligações LDN como LDI nos valores acima consideram o uso do CSP 21. O uso de outros CSP resultará na cobrança dos valores de acordos com a Operadora utilizada. As Ligações LDI são originadas em território nacional e são cobradas como excedente. Os valores acima são promocionais e temporários, desde que utilizado o CSP 21.

<sup>4</sup> Incluem ligações para o Brasil e outros países, desde que o país visitado tenha acordo de roaming com a CLARO BRASIL. Tarifas em Roaming acordadas entre a Claro e a Operadora Visitada. Os valores não são válidos para roaming marítimo e aéreo.

**SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO**  
**“PLANO CORPORATIVO PÓS PAGO CLARO LIFE (PLANO Nº 190)”**  
**“PROMOÇÃO CLARO TOTAL INDIVIDUAL COM OFERTA CONJUNTA CLARO MIX LIFE”**



<b>Uso de Dados em Roaming Internacional</b>	<b>De acordo com as tarifas da Operadora Visitada</b>
<b>SMS Enviados e Recebidos em Roaming Internacional</b>	<b>De acordo com as tarifas da Operadora Visitada</b>
<b>Acesso a Caixa Postal</b>	<b>R\$ 1,24 por minuto</b>
<b>Adicional de Deslocamento (DSL1)</b>	<b>R\$ 0,82 por minuto</b>
<b>Adicional de Deslocamento (DSL 2)</b>	<b>R\$ 2,40 por minuto</b>
<b>Adicional por Chamada</b>	<b>R\$ 2,30 por chamada</b>

1.2 O Plano possui quantidade de dados fixa na forma das franquias acima disponibilizadas, sendo que ao final da franquia o serviço é bloqueado para uso. Promocionalmente, a **CLARO** poderá permitir a navegação com redução de velocidade sem que isto constitua novação ou qualquer direito ao **USUÁRIO**.

1.2.1 No primeiro mês de contratação, o valor do plano poderá ser cobrado pró-rata, bem como a franquia também será concedida pró-rata.

1.3 O Plano especificado acima, quando contratada franquia de dados, possui ainda franquia de voz para ligações locais e longa distância nacional com o uso do CSP 21 desde que originadas na rede da **CLARO** no Brasil, respeitadas as limitações de uso dispostas no presente documento.

1.4 O **USUÁRIO** será responsável pelo pagamento dos tributos incidentes e quaisquer variações ocorridas no decorrer do contrato que impliquem em alteração dos valores cobrados.

#### FRANQUIAS DE INTERNET (DADOS)

1.5 O Plano **CLARO LIFE** possui opções fixas de franquia de dados mensal para acesso a internet no celular na rede da **CLARO** no Brasil, as quais **não** são compartilhadas entre as linhas do contrato e deverão ser contratadas para cada uma das linhas integrantes deste.

1.5.1 A franquia de dados não é cumulativa para o ciclo de faturamento subsequente, portanto, se não for integralmente utilizada não haverá possibilidade de utilização posteriormente, sendo perdida definitivamente quando do encerramento do ciclo de faturamento correspondente. O mesmo ocorrerá se concedidos bônus promocionais para uso da internet.

1.5.2 As linhas que não tiverem contratação de pacote de dados terão a cobrança realizada por MB avulso nos termos do presente documento.

1.5.3 A franquia não está disponível para uso fora da rede **CLARO** no Brasil (em roaming nacional ou internacional).

1.6 A velocidade de navegação a que o cliente poderá ter acesso dependerá da tecnologia disponível na localidade, ou seja, 4G, 3G ou 2G e respectiva cobertura, bem como do aparelho utilizado pelo **USUÁRIO** que deverá ser compatível para o respectivo acesso.

<i>Modulação Horária</i>	<i>Horário Normal (HN)</i>	<i>Horário Reduzido (HR)</i>
<i>Segunda a Sábado</i>	<i>07:00h às 20:59:59h</i>	<i>00:00h às 06:59:50h e 21:00h às 23:59:59h</i>
<i>Domingos e Feriados Nacionais</i>	<i>--</i>	<i>00:00h às 23:59:59h</i>

**SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO**  
**“PLANO CORPORATIVO PÓS PAGO CLARO LIFE (PLANO Nº 190)”**  
**“PROMOÇÃO CLARO TOTAL INDIVIDUAL COM OFERTA CONJUNTA CLARO MIX LIFE”**



1.6.1 A impossibilidade de acesso a uma tecnologia específica, independente do motivo, não gera ao cliente qualquer direito a ressarcimento em relação ao seu uso, uma vez que a velocidade poderá variar por conta dos fatores externos e alheios a vontade da Operadora.

1.7 Após o consumo da franquia de dados adquirida no Plano, o serviço é interrompido, sendo retomado no próximo ciclo de faturamento com a inserção de nova franquia para o período. Se eventualmente a **CLARO** liberar o uso com redução de velocidade, não configurará novação, de modo que a **CLARO** poderá retomar a condição original de interrupção da utilização a qualquer tempo.

1.8 O Plano é compatível com a contratação de pacotes de dados adicionais se estiverem disponíveis no momento da contratação.

### **LIGAÇÕES DE VOZ**

1.9 Sendo contratada qualquer das opções de franquia de dados do Plano **CLARO LIFE**, os **USUÁRIOS** terão uma franquia de voz, limitada à 30.000 minutos, para ligações locais e DDD com uso do CSP 21, para linhas móveis ou fixas de qualquer Operadora, originadas e concluídas na rede da **CLARO** no Brasil.

1.9.1 Se não contratada nenhuma das opções de franquia de dados para a linha correspondente, poderá ser contratado o pacote de ligações de voz com valor em reais acima especificado no item 1.3.1.

**1.10 As Ligações DDD contidas nessa oferta deverão ser realizadas exclusivamente com o uso do CSP 21 e poderão ser originadas em qualquer lugar do Brasil, desde que dentro da rede CLARO.**

**1.10.1 Ligações com o uso de outro CSP ou através da rede de outra Operadora serão tarifadas como excedente de acordo com as tarifas vigentes e poderão estar sujeitas a cobrança de adicional de deslocamento.**

1.11 Não estão inclusas na franquia de ligações ilimitadas as Ligações DDI ou em roaming nacional e internacional, bem como as ligações realizadas para serviços de repasses financeiros ou promoções, tais como chat amizade, concursos e promoções comerciais, ligações para números especiais, como Secretária Claro, serviços de atendimento, 0300, 0500, dentre outras. Estas ligações não inclusas na franquia são tarifadas como excedente, de forma avulsa, conforme tarifas vigentes do Plano contratado.

### **PACOTE DE TORPEDOS NACIONAIS**

1.12 O Plano **CLARO LIFE** inclui um pacote de com de 500 (quinhentos) torpedos de Claro para Claro e 100 (cem) torpedos que poderão ser enviados para qualquer Operadora Móvel Nacional (SMP ou SME), desde que originados na rede **CLARO** no Brasil.

1.12.1 Não estão contemplados no pacote os Torpedos enviados: (i) em roaming internacional, (ii) para operadoras internacionais, números especiais, e-mails, a cobrar e serviços promocionais e/ou concursos.; (iii) pelo serviço Claro Torpedo Web; (iv) para uso comercial ou publicitário, ou seja, para o envio de mensagens de divulgação comercial, qualquer que seja, nem para envio de

**SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO**  
**“PLANO CORPORATIVO PÓS PAGO CLARO LIFE (PLANO Nº 190)”**  
**“PROMOÇÃO CLARO TOTAL INDIVIDUAL COM OFERTA CONJUNTA CLARO MIX LIFE”**



mensagens informativas, publicitárias, etc..., sendo aplicável apenas as mensagens de cunho pessoal promovendo comunicação entre pessoas. Se tal prática for constatada, a promoção será automaticamente excluída, ficando este impossibilitado de recontratar a promoção ou qualquer outro pacote de Torpedos pelo período de 180 dias corridos.

1.12.2 A prática de spam, o mau uso, a fraude ou o uso indevido do serviço, configurado pela utilização de equipamentos eletrônicos de disparo automático de mensagens, a utilização comercial, religiosa, política ou qualquer outra que não seja o envio pessoal e individual de mensagens, nos termos do presente regulamento poderá ensejar no cancelamento do pacote promocional de torpedos, retomando o **USUÁRIO** a tarifação unitária por torpedo, ou ainda, poderá ensejar na suspensão da possibilidade de uso do serviço de forma temporária ou permanente, na linha em que for identificada a prática fraudulenta e em desacordo com os termos do presente documento.

1.12.3 Torpedos não contemplados no pacote do Plano ou decorrentes de outros pacotes eventualmente contratados são tarifados à parte como excedente, conforme valores praticados pela Operadora.

#### **DOS SERVIÇOS DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL**

1.13 Qualquer das franquias de dados do Plano **CLARO LIFE** acima descritos possuem franquia de voz para ligações longa distância nacional com a utilização do CSP 21, entretanto, caso o **USUÁRIO** tenha sido excluído da Oferta por qualquer motivo ou excedido o limite citado no item 1.9, será tarifado de forma avulsa pelo Plano **PAS 168 – LDN**.

1.13.1 A Claro poderá ofertar outros Planos Alternativos de Serviço Longa Distância Nacional o que, se feita a opção pelo cliente, será especificado no Termo de Contratação do mesmo.

1.14 Ligações de Longa Distância Nacional com outro CSP e Ligações Longa Distância Internacional ou ainda ligações realizadas em roaming nacional ou internacional, serão cobradas como excedente a franquia e tarifados conforme regra de cada Prestadora de STFC e acordos de roaming internacional existentes. O uso internacional deverá ser liberado pelo **USUÁRIO**/Administrador da Conta. A ativação de pacotes e serviços de uso internacional podem importar em desbloqueio automático do uso internacional, ficando este sob a exclusiva responsabilidade do **USUÁRIO**.

#### **INCLUSÃO DE LINHAS ADICIONAIS E FACILIDADES ADICIONAIS DISPONÍVEIS**

1.15 O Administrador da Conta junto a Operadora poderá solicitar a inclusão de novas linhas mediante a contratação de uma das franquias disponíveis para cada uma das linhas.

1.16 O gerenciamento e controle das linhas, será realizada pelo administrador cadastrado através do módulo gestor online, quando contratado e/ou habilitado para a respectiva linha, e todas as alterações realizadas por ele no referido módulo serão incorporadas ao contrato, passando a vigorar nos termos dos contratos e regulamentos aplicáveis na data da alteração.

**SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO**  
**“PLANO CORPORATIVO PÓS PAGO CLARO LIFE (PLANO Nº 190)”**  
**“PROMOÇÃO CLARO TOTAL INDIVIDUAL COM OFERTA CONJUNTA CLARO MIX LIFE”**



## 2. OFERTAS PROMOCIONAIS DO PLANO CLARO LIFE E VALORES APLICÁVEIS

2.1 Promocionalmente, o **USUÁRIO** que aderir a uma das Ofertas Promocionais do Plano **CLARO LIFE** não terá a cobrança do valor de habilitação em relação as linhas adicionadas a sua conta.

2.2 Em qualquer das ofertas promocionais, o **USUÁRIO** que tiver contratado franquia de dados, ao finalizar a mesma terá acesso aos pacotes adicionais abaixo pelos seguintes valores promocionais:

PACOTES ADICIONAIS DE INTERNET (FRANQUIA)	VALORES VIGENTES
500 MB	R\$9,99
1GB	R\$14,99
2GB	R\$24,99
3GB	R\$29,99
5GB	R\$34,99
10GB	R\$45,99
20GB	R\$59,99

2.2.1 Com a finalização da franquia de dados original do Plano, promocionalmente, a **CLARO** poderá permitir a navegação com redução de velocidade (velocidade mínima de navegação). A contratação dos pacotes adicionais acima resulta em restituição da velocidade de navegação do Plano. Esta liberalidade não constitui novação ou alteração das condições de contratação originais do Plano, podendo a **CLARO** restringir a navegação em baixa velocidade após o encerramento da franquia ou de pacotes adicionais a qualquer tempo.

2.3 Ainda em qualquer das ofertas promocionais, o **USUÁRIO**, contratante de qualquer das franquias de dados, que utilizar os serviços de forma avulsa, seja por não estar contemplado o serviço em seu Plano, seja pelo uso de excedente, também farão jus as tarifas avulsas nos valores promocionais abaixo especificados:

TARIFAS AVULSAS	VALOR PROMOCIONAL (COM TRIBUTOS)
Ligações Locais intra rede <sup>5</sup>	R\$ 0,25 por minuto
Ligações Locais para outros Móveis <sup>6</sup>	R\$ 0,25 por minuto
Ligações Locais para outro Fixo <sup>5</sup>	R\$ 0,25 por minuto
SMS para Operadoras Nacionais <sup>5</sup>	R\$ 0,39 por SMS
MMS para Operadoras Móveis	R\$ 0,60 por MMS
Tráfego de Dados da Internet em território nacional e excedente do Plano para Planos com Franquia de Dados <sup>7</sup>	De acordo com o Plano contratado e R\$ 0,03 por MB excedente

<sup>5</sup> Valores cobrados em caso de excedente por linha, exclusão da oferta ou encerramento da mesma.

<sup>6</sup> Valores promocionais apenas para **USUÁRIOS** contratantes de franquia de dados

<sup>7</sup> Planos apenas com franquia de voz não possuem tarifa promocional para MB avulso

**SUMÁRIO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO**  
**“PLANO CORPORATIVO PÓS PAGO CLARO LIFE (PLANO Nº 190)”**  
**“PROMOÇÃO CLARO TOTAL INDIVIDUAL COM OFERTA CONJUNTA CLARO MIX LIFE”**



Ligações LDN com CSP 21 <sup>8</sup>	De acordo com o Plano PAS 168 – LDN
Ligações LDI com CSP 21 <sup>9</sup>	<p style="text-align: center;"><b>Grupo 1</b>  R\$ 0,65 por minuto (HN)  R\$ 0,57 por minuto (HR)</p> <p style="text-align: center;"><b>Grupo 2</b>  R\$ 6,50 por minuto (HN)  R\$ 6,42 por minuto (HR)</p> <p style="text-align: center;"><b>Grupo 3</b>  R\$ 1,95 por minuto (HN)  R\$ 1,85 por minuto (HR)</p>
Ligações de Voz em Roaming Internacional <sup>10</sup>	R\$ 2,25 por minuto
Uso de Dados em Roaming Internacional	Linhas de Voz e Dados R\$ 1,40 por MB
SMS Enviados e Recebidos em Roaming Internacional	Enviados – R\$ 1,50 por SMS Recebidos – gratuito
Acesso a Caixa Postal	R\$ 0,60 por minuto
Adicional de Deslocamento (DSL1)	R\$ 0,00
Adicional de Deslocamento (DSL 2)	R\$ 0,00
Adicional por Chamada	R\$ 2,30 por chamada

### OFERTA CONJUNTA CLARO MIX

2.4 A oferta padrão vigente para o Plano de Serviço **CLARO LIFE** é a Oferta conjunta **CLARO MIX LIFE** e contempla os serviços de telecomunicações constantes do Plano de Serviço e Conteúdo/Aplicativos Digitais providos por terceiros. Os valores promocionais das franquias de dados correspondentes ao comprometimento mínimo dependem do período de permanência mínima a que o **USUÁRIO** aderir, na forma abaixo.

<sup>8</sup> Tanto as ligações LDN como LDI nos valores acima consideram o uso do CSP 21. O uso de outros CSP resultará na cobrança dos valores de acordos com a Operadora utilizada. As Ligações LDI são originadas em território nacional e são cobradas como excedente. Os valores acima são promocionais e temporários, desde que utilizado o CSP 21.

Grupo 1, as Américas: Argentina, Bolívia, Canadá, Chile, Peru, México, Porto Rico, Venezuela, Colômbia, Paraguai, Uruguai, Panamá e Estados Unidos (inclusive Havaí e Alasca), Europa e Oceania: Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Noruega, Portugal (inclusive Açores e Madeira), Reino Unido, Suécia, Suíça, Nova Zelândia, Polônia, Hungria, Rep. Tcheca e Rússia. Ásia e África: Japão, China, Coreia do Sul, Hong Kong, Cingapura, Israel e Índia. Grupo 2, Cuba e o Grupo 3, aos demais países não especificados acima. (HN) Horário Normal/(HR) Horário Reduzido

<sup>9</sup> Grupo 1, as Américas: Argentina, Bolívia, Canadá, Chile, Peru, México, Porto Rico, Venezuela, Colômbia, Paraguai, Uruguai, Panamá e Estados Unidos (inclusive Havaí e Alasca), Europa e Oceania: Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Noruega, Portugal (inclusive Açores e Madeira), Reino Unido, Suécia, Suíça, Nova Zelândia, Polônia, Hungria, Rep. Tcheca e Rússia. Ásia e África: Japão, China, Coreia do Sul, Hong Kong, Cingapura, Israel e Índia. Grupo 2, Cuba e o Grupo 3, aos demais países não especificados acima. (HN) Horário Normal/(HR) Horário Reduzido

<sup>10</sup> Incluem ligações para o Brasil e outros países, desde que o país visitado tenha acordo de roaming com a CLARO BRASIL. Tarifas em Roaming acordadas entre a Claro e a Operadora Visitada. Os valores não são válidos para roaming marítimo e aéreo.

Modulação Horária	Horário Normal (HN)	Horário Reduzido (HR)
Segunda a Sábado	07:00h às 20:59:59h	00:00h às 06:59:59h e 21:00h às 23:59:59h
Domingos e Feriados Nacionais	--	00:00h às 23:59:59h



**Certificado de Conclusão**

Identificação de envelope: 9E75486CC3644AEE9A42F3485D04009F

Assunto: Assinatura de contrato - Claro Empresas

Envelope fonte:

Documentar páginas: 53

Certificar páginas: 5

Assinatura guiada: Ativado

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Assinaturas: 4

Rubrica: 25

Status: Concluído

Remetente do envelope:

sf\_docusign

Rua Henri Dunant, 780 - Torre A e Torre B

SP, SP 04709-110

sf\_docusign@claro.com.br

Endereço IP: 13.110.78.8

**Rastreamento de registros**

Status: Original

4/18/2023 | 05:39 PM

Portador: sf\_docusign

sf\_docusign@claro.com.br

Local: DocuSign

**Eventos do signatário**

ANTONIO JORGE DE ALMEIDA MACIEL

supervisor.ti.hdt@isgsaude.org

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

**Assinatura**

DocuSigned by:  
  
 D9914B58801F41A...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.107.33.90

**Registro de hora e data**

Enviado: 4/18/2023 | 05:39 PM

Visualizado: 4/19/2023 | 06:11 PM

Assinado: 4/20/2023 | 03:56 PM

**Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:**

Aceito: 4/19/2023 | 06:11 PM

ID: d7191c94-623a-431a-8871-8a3a91b0c1e1

**Eventos do signatário presencial****Assinatura****Registro de hora e data****Eventos de entrega do editor****Status****Registro de hora e data****Evento de entrega do agente****Status****Registro de hora e data****Eventos de entrega intermediários****Status****Registro de hora e data****Eventos de entrega certificados****Status****Registro de hora e data****Eventos de cópia****Status****Registro de hora e data****Eventos com testemunhas****Assinatura****Registro de hora e data****Eventos do tabelião****Assinatura****Registro de hora e data****Eventos de resumo do envelope****Status****Carimbo de data/hora**

Envelope enviado

Com hash/criptografado

4/18/2023 | 05:39 PM

Envelope atualizado

Segurança verificada

4/28/2023 | 11:11 AM

Envelope atualizado

Segurança verificada

4/28/2023 | 11:11 AM

Envelope atualizado

Segurança verificada

4/28/2023 | 11:11 AM

Entrega certificada

Segurança verificada

4/19/2023 | 06:11 PM

Assinatura concluída

Segurança verificada

4/20/2023 | 03:56 PM

Concluído

Segurança verificada

4/28/2023 | 11:11 AM

**Eventos de pagamento****Status****Carimbo de data/hora****Termos de Assinatura e Registro Eletrônico**

## **CONSENTIMENTO PARA RECEBIMENTO ELETRÔNICO DE REGISTROS ELETRÔNICOS E DIVULGAÇÕES DE ASSINATURA**

### **Registro Eletrônicos e Divulgação de Assinatura**

Periodicamente, a CLARO S.A. - Proposta de Venda - PME poderá estar legalmente obrigada a fornecer a você determinados avisos ou divulgações por escrito. Estão descritos abaixo os termos e condições para fornecer-lhe tais avisos e divulgações eletronicamente através do sistema de assinatura eletrônica da DocuSign, Inc. (DocuSign). Por favor, leia cuidadosa e minuciosamente as informações abaixo, e se você puder acessar essas informações eletronicamente de forma satisfatória e concordar com estes termos e condições, por favor, confirme seu aceite clicando sobre o botão “Eu concordo” na parte inferior deste documento.

### **Obtenção de cópias impressas**

A qualquer momento, você poderá solicitar de nós uma cópia impressa de qualquer registro fornecido ou disponibilizado eletronicamente por nós a você. Você poderá baixar e imprimir os documentos que lhe enviamos por meio do sistema DocuSign durante e imediatamente após a sessão de assinatura, e se você optar por criar uma conta de usuário DocuSign, você poderá acessá-los por um período de tempo limitado (geralmente 30 dias) após a data do primeiro envio a você. Após esse período, se desejar que enviemos cópias impressas de quaisquer desses documentos do nosso escritório para você, cobraremos de você uma taxa de R\$ 0.00 por página. Você pode solicitar a entrega de tais cópias impressas por nós seguindo o procedimento descrito abaixo.

### **Revogação de seu consentimento**

Se você decidir receber de nós avisos e divulgações eletronicamente, você poderá, a qualquer momento, mudar de ideia e nos informar, posteriormente, que você deseja receber avisos e divulgações apenas em formato impresso. A forma pela qual você deve nos informar da sua decisão de receber futuros avisos e divulgações em formato impresso e revogar seu consentimento para receber avisos e divulgações está descrita abaixo.

### **Consequências da revogação de consentimento**

Se você optar por receber os avisos e divulgações requeridos apenas em formato impresso, isto retardará a velocidade na qual conseguimos completar certos passos em transações que te envolvam e a entrega de serviços a você, pois precisaremos, primeiro, enviar os avisos e divulgações requeridos em formato impresso, e então esperar até recebermos de volta a confirmação de que você recebeu tais avisos e divulgações impressos. Para indicar a nós que você mudou de ideia, você deverá revogar o seu consentimento através do preenchimento do formulário “Revogação de Consentimento” da DocuSign na página de assinatura de um envelope DocuSign, ao invés de assiná-lo. Isto indicará que você revogou seu consentimento para receber avisos e divulgações eletronicamente e você não poderá mais usar o sistema DocuSign para receber de nós, eletronicamente, as notificações e consentimentos necessários ou para assinar eletronicamente documentos enviados por nós.

### **Todos os avisos e divulgações serão enviados a você eletronicamente**

A menos que você nos informe o contrário, de acordo com os procedimentos aqui descritos, forneceremos eletronicamente a você, através da sua conta de usuário da DocuSign, todos os avisos, divulgações, autorizações, confirmações e outros documentos necessários que devam ser fornecidos ou disponibilizados a você durante o nosso relacionamento. Para mitigar o risco de você inadvertidamente deixar de receber qualquer aviso ou divulgação, nós preferimos fornecer todos os avisos e divulgações pelo mesmo método e para o mesmo endereço que você nos forneceu. Assim, você poderá receber todas as divulgações e avisos eletronicamente ou em formato impresso, através do correio. Se você não concorda com este processo, informe-nos conforme descrito abaixo. Por favor, veja também o parágrafo imediatamente acima, que descreve as consequências da sua escolha de não receber de nós os avisos e divulgações eletronicamente.

### **Como contatar a CLARO S.A. - Proposta de Venda - PME:**

Você pode nos contatar para informar sobre suas mudanças de como podemos contatá-lo eletronicamente, solicitar cópias impressas de determinadas informações e revogar seu consentimento prévio para receber avisos e divulgações em formato eletrônico, conforme abaixo:

Para nos contatar por e-mail, envie mensagens para:

### **Para informar seu novo endereço de e-mail a CLARO S.A. - Proposta de Venda - PME:**

Para nos informar sobre uma mudança em seu endereço de e-mail, para o qual nós devemos enviar eletronicamente avisos e divulgações, você deverá nos enviar uma mensagem por e-mail para o endereço e informar, no corpo da mensagem: seu endereço de e-mail anterior, seu novo endereço de e-mail. Nós não solicitamos quaisquer outras informações para mudar seu endereço de e-mail.

Adicionalmente, você deverá notificar a DocuSign, Inc para providenciar que o seu novo endereço de e-mail seja refletido em sua conta DocuSign, seguindo o processo para mudança de e-mail no sistema DocuSign.

### **Para solicitar cópias impressas a CLARO S.A. - Proposta de Venda - PME:**

Para solicitar a entrega de cópias impressas de avisos e divulgações previamente fornecidos por nós eletronicamente, você deverá enviar uma mensagem de e-mail para e informar, no corpo da mensagem: seu endereço de e-mail, nome completo, endereço postal no Brasil e número de telefone. Nós cobraremos de você o valor referente às cópias neste momento, se for o caso.

### **Para revogar o seu consentimento perante a CLARO S.A. - Proposta de Venda - PME:**

Para nos informar que não deseja mais receber futuros avisos e divulgações em formato eletrônico, você poderá:

(i) recusar-se a assinar um documento da sua sessão DocuSign, e na página seguinte, assinalar o item indicando a sua intenção de revogar seu consentimento; ou

(ii) enviar uma mensagem de e-mail para e informar, no corpo da mensagem, seu endereço de e-mail, nome completo, endereço postal no Brasil e número de telefone. Nós não precisamos de quaisquer outras informações de você para revogar seu consentimento. Como consequência da revogação de seu consentimento para documentos online, as transações levarão um tempo maior para serem processadas.

**Hardware e software necessários\*\*:**

(i) Sistemas Operacionais: Windows® 2000, Windows® XP, Windows Vista®; Mac OS®

(ii) Navegadores: Versões finais do Internet Explorer® 6.0 ou superior (Windows apenas); Mozilla Firefox 2.0 ou superior (Windows e Mac); Safari™ 3.0 ou superior (Mac apenas)

(iii) Leitores de PDF: Acrobat® ou software similar pode ser exigido para visualizar e imprimir arquivos em PDF.

(iv) Resolução de Tela: Mínimo 800 x 600

(v) Ajustes de Segurança habilitados: Permitir cookies por sessão

\*\* Estes requisitos mínimos estão sujeitos a alterações. No caso de alteração, será solicitado que você aceite novamente a divulgação. Versões experimentais (por ex.: beta) de sistemas operacionais e navegadores não são suportadas.

**Confirmação de seu acesso e consentimento para recebimento de materiais eletronicamente:**

Para confirmar que você pode acessar essa informação eletronicamente, a qual será similar a outros avisos e divulgações eletrônicos que enviaremos futuramente a você, por favor, verifique se foi possível ler esta divulgação eletrônica e que também foi possível imprimir ou salvar eletronicamente esta página para futura referência e acesso; ou que foi possível enviar a presente divulgação e consentimento, via e-mail, para um endereço através do qual seja possível que você o imprima ou salve para futura referência e acesso. Além disso, caso concorde em receber avisos e divulgações exclusivamente em formato eletrônico nos termos e condições descritos acima, por favor, informe-nos clicando sobre o botão “Eu concordo” abaixo.

Ao selecionar o campo “Eu concordo”, eu confirmo que:

(i) Eu posso acessar e ler este documento eletrônico, denominado CONSENTIMENTO PARA RECEBIMENTO ELETRÔNICO DE REGISTRO ELETRÔNICO E DIVULGAÇÃO DE ASSINATURA; e

(ii) Eu posso imprimir ou salvar ou enviar por e-mail esta divulgação para onde posso imprimi-la para futura referência e acesso; e (iii) Até ou a menos que eu notifique a CLARO S.A. - Proposta de Venda - PME conforme descrito acima, eu consinto em receber exclusivamente em formato eletrônico, todos os avisos, divulgações, autorizações, aceites e outros documentos que devam ser fornecidos ou disponibilizados para mim por CLARO S.A. - Proposta de Venda - PME durante o curso do meu relacionamento com você.

**TERMO DE CONTRATAÇÃO - PESSOA JURÍDICA****Dados da Revenda**

Razão Social	CNPJ	Código Revenda	Segmento
EQUIPE TOP HUNTER CO	00.000.000/0000-00	ULWS	PME
Nome do Consultor	Código Vendedor	Canal de Venda	
JEAN CARLOS ALVES DE BRITO	95128687	TOP PME	

**Dados da Empresa**

Razão Social	CNPJ	Cliente	Número do Contrato
INSTITUTO SOCRATES GUANAES ISG	03.969.808/0003-31	---	-

**Representante Legal / Administrador**

Nome Completo	CPF	Telefone Fixo	Telefone celular	E-mail	Representante Legal	Cargo
ANTONIO JORGE DE ALMEIDA MACIEL	806.605.175-15	+55 (62) 3201-3658	+55 (62) 98228-7808	supervisor.ti.hdt@isgsaude.or g	Sim	Outras Funções

**Endereço**

Tipo	CEP	Tipo de Log.	Endereço	Número	Complemento	Bairro	Cidade	UF
PRINCIPAL	74884-120	---	OLINDA	00	QDH4L1AO03	PARK LOZANDES	GOIANIA	GO
COBRANÇA	74884-120	---	OLINDA	00	QDH4L1AO03	PARK LOZANDES	GOIANIA	GO
ENTREGA	74884-120	---	OLINDA	00	QDH4L1AO03	PARK LOZANDES	GOIANIA	GO

**Informações de Entrega**

HDT GOIANIA

**Dados do Recebedor dos Equipamentos**

Nome Completo	RG	Telefone Fixo	Telefone Celular
Rodrigo Daniel do Nascimento	5468156	---	(62)98228-7808
ANTONIO JORGE DE ALMEIDA MACIEL	6093338	---	(62)98228-7808

**Planos Contratados****Tipo de Venda**

Venda Nova

**Plano**

Plano Claro Total Individual - Claro Life (Anatel n°190)

Grupo  
1

Tipo Solicitação	Regional	UF	DDD	Franquia	Valor	Desconto	Valor c/Desc	Qtd. Linhas	Kit
Novo	CO	GO	62	Voz	R\$ 29,99	---	R\$ 29,99	10	---

**Bônus:****Serviços Adicionais:****Serviços Inclusos:****Detalhamento das linhas:**

Número da linha	Operadora	CPF	ICCID
---	---	---	---

**Equipamentos:**

Quantidade	Equipamento	Cor	Aceita outra cor?	Valor Unitário	Faixa	Pontuação
10	SimCard Triple Avulso	---	---	R\$ 10,00	---	---

DS

## TERMO DE CONTRATAÇÃO - PESSOA JURÍDICA



### Dados do Doador - Transferência de Titularidade

Nome Completo	CPF Doador	Telefone	Email
---	---	---	---

### Resumo da Contratação

<b>Tempo de Vigência de Contrato</b> [ ] 12 Meses [X] 24 Meses [ ] Sem Fidelização	<b>Data Vencimento da Fatura</b> 5	<b>Quantidade de Linhas</b> 10	<b>Total de Serviços</b> R\$ 299,90
<b>Quantidade de Equipamentos</b> 0 Aparelhos, 0 Simcard Triple, 10 Simcard Triple Avulso	<b>Total de Equipamentos</b> R\$ 100,00	<b>Forma de Pagamento dos Equipamentos</b> 24 Vezes	<b>Número do Pedido SOLAR</b> 19428020

DS

## TERMO DE CONTRATAÇÃO - PESSOA JURÍDICA



## Declarações do Assinante

- ACEITO receber mensagens de cunho publicitário enviadas pela CLARO e/ou seus parceiros para os aparelhos vinculados ao Plano de Serviço;
- NÃO ACEITO receber mensagens de cunho publicitário enviadas pela CLARO e/ou seus parceiros para os aparelhos vinculados ao meu Plano de Serviço.
- ACEITO o redirecionamento das chamadas de Longa distância conforme regra do Termo de Gestor de LD21 em anexo.
- NÃO ACEITO o redirecionamento das chamadas de Longa distância conforme regra do Termo de Gestor de LD21 em anexo.
- AUTORIZO o fornecimento para terceiros dos meus dados cadastrais e/ou pessoas, inclusive as informações de consumo e registro de comportamento de utilização/navegação, nos termos da lei em vigor
- NÃO AUTORIZO o fornecimento para terceiros dos meus dados cadastrais e/ou pessoais, inclusive as informações de consumo e registro de comportamento de utilização/navegação, nos termos da lei em vigor.

Declaro, para os devidos fins e efeitos de direito, que (i) o preenchimento e assinatura deste instrumento não significam a aceitação automática de tal solicitação pela CLARO, ficando a análise suspensa até o envio, por e-mail, de cópia meus documentos pessoais; (ii) autorizo a CLARO a proceder a análise das informações cadastrais junto aos órgãos restritivos de crédito e instituições assemelhadas; (iii) conheço (a) o Plano Básico de Serviços e (b) as condições do Plano de Serviço, Promoções e/ou Pacotes contratados; (iv) tenho conhecimento que este instrumento integra (a) o Contrato SMP, (b) o Contrato de Permanência, (c) o Regulamento da Promoção e(d) o Sumário do Plano, especialmente as condições para cancelamento, tendo recebido cópia deste(s) documento(s); (v) sendo hipótese de Portabilidade Numérica, declaro que estou ciente das condições previstas no Contrato SMP e concordo em receber nova(s) linha(s) no caso de meu(s) número(s) portado(s) esteja(m) cancelado(s) ou em qualquer hipótese que inviabilize a conclusão da portabilidade pela Claro; (vi) tenho ciência de que, ao não contratar um pacote de dados, serei tarifado pelo MB excedente no valor vigente do tráfego de dados e que a solicitação de bloqueio do uso de dados é de minha responsabilidade; (vii) a CLARO fica autorizada a direcionar as ligações de Longa Distância Nacional ao Código de Seleção de Prestadora de número 21 (Embratel); (viii) conforme regra do Plano homologado, a utilização de outro Código de Seleção de Prestadora estará sujeita a cobrança de excedente na conta, segundo as tarifas da prestadora utilizada; (ix) estou ciente de que a renovação total implica na manutenção de todas as linhas adquiridas, inclusive linhas suspensas, até o momento da renovação; (x) fui informado que a área de cobertura para os serviços 3G e 4G está restrita às localidades informadas no site da Claro: www.claro.com.br; (xi) para transferência de linhas, é obrigatória a assinatura do Termo de Transferência de Titularidade; (xii) estou ciente que em caso de rescisão e cancelamento das linhas, os créditos do Desconto Claro serão perdidos; (xiii) estou ciente que para acessar todos os benefícios do módulo Gestor Online, devo ligar no Atendimento 1052 e solicitar o desbloqueio do serviço. Caso realize o desbloqueio, estou ciente que a gestão das linhas e o tráfego de voz, inclusive direcionamento das ligações de Longa Distância Nacional, serão de responsabilidade do administrador, bem como que o controle e bloqueio de dados 4G não está disponível no Gestor Online; (xiv) fui informado que a quantidade de SMS disponíveis nas contratações depende do plano contratado, sendo (a) 500 SMS de Claro para Claro e 100 SMS para qualquer operadora do Brasil no Claro Life (Claro Total Individual), (b) 500 SMS de Claro para Claro e 100 SMS para qualquer operadora do Brasil no Total Share (Claro Total Compartilhado) e (c) 50 SMS no Plano Pronto (Claro Mais 2.0); (xv) fui informado, ainda, que somente no Plano Pronto (Claro Mais 2.0) posso contratar pacotes avulsos de SMS ao término dos SMS disponíveis no meu plano.

GOIANIA / GO

20-04-2023 | 15:56:14 BRT

Local

Data

DocuSigned by:

ANTONIO JORGE DE ALMEIDA MACIEL

D9814B5B891F41A...

Representante Legal da Empresa



## TERMO DE ADESÃO AO MÓDULO GESTOR ONLINE 3.0



**Razão Social** INSTITUTO SOCRATES GUANAES ISG

**CNPJ** 03.969.808/0003-31

O serviço Gestor Online permite ao Cliente Pessoa Jurídica ("ASSINANTE") efetuar a gestão e controle das linhas de sua empresa, através do link: <https://claro-gestoronline.claro.com.br/evpn4g/>, que consta no site Claro Empresas. O Gestor online poderá ser contratado para os celulares habilitados nos em Planos Pós-Pagos Corporativos.

### Condições Comerciais:

Pelo presente instrumento particular de um lado CLARO e de outro o ASSINANTE, qualificado no Termo de Contratação Pessoa Jurídica, têm, entre si, certo e contratado o quanto segue:

1. O presente Termo de Adesão estipula as condições relativas ao Módulo "Gestor Online 3.0" comercializado pela CLARO, de forma vinculada e exclusiva aos seguintes Planos Pós-Pagos Corporativos: Planos Pós-Pagos Corporativo, Sob Medida em Reais, Sob Medida Empresa, Plano Pronto, Total Share e Claro Life, aos quais é parte integrante, conforme opção manifestada pelo ASSINANTE no Termo de Contratação Pessoa Jurídica.
2. Quando a contratação for vinculada ao plano Claro Life, o ASSINANTE deverá ligar no atendimento 1052 para solicitar a ativação do serviço e acessar todos os benefícios do módulo.
3. O ASSINANTE tendo exercido seu direito de opção de uma ou algumas das funcionalidades a seguir descritas, para controle de uso de seus celulares, através deste Termo de Adesão, fica sujeito às características e condições descritas nos termos dos subitens 3.1 a 3.4 da presente cláusula:
  - 3.1 Controle por Horário/Calendário: permite restringir a originação de ligações de cada linha, baseada em dia e/ ou horário.
  - 3.2 Controle por Destino: permite restringir a originação de ligações de cada celular, para determinados destinos e, concomitantemente, restringir o consumo a um total de minutos por linha.
  - 3.3 Controle por Limite de Consumo em Minutos: permite definir o limite de minutos liberados para uso de seus funcionários. A limitação pode ser: acumulada ou por tipo de ligação, atribuída a um funcionário, compartilhada pelo Centro de Custo ou Departamento, a serem informados pelo ASSINANTE.
    - 3.3.1 No Gestor Online 3.0, o Administrador pode cancelar as chamadas em curso, ou seja, caso o limite de minutos definido pela empresa seja atingido durante uma ligação, o Gestor permite que esta seja terminada através da opção de Bloqueio Imediato, onde o bloqueio é realizado no botão "Interromper a Ligação ao atingir o limite".
  - 3.4 O Gestor Online é compatível com cobertura e velocidade de rede 2G, 3G, 4G, 4.5G e 5G.
4. As chamadas originadas a cobrar e para números 0800 não são controladas pelo Gestor Online, por serem chamadas sem custo associado.
  - 4.1 As chamadas originadas para o número do Administrador do Centro de Custo e para o Administrador do Departamento estão sempre liberadas, porém serão cobradas normalmente de acordo com as tarifas do plano contratado. Se o campo do número do Administrador do Centro de Custo ou do Departamento não for preenchido, esta funcionalidade não estará habilitada. O número cadastrado poderá ser um fixo ou celular.
5. O ASSINANTE reconhece que a pessoa nomeada no Termo de Adesão atuará como administrador dos serviços adquiridos perante a CLARO, com os seguintes poderes:
  - a) contratar e/ou alterar serviços, e/ou usuários elegíveis, por intermédio do Atendimento Claro PJ.
  - b) promover o gerenciamento de uso dos celulares corporativos através do Serviço Gestor Online.
    - 5.1 Para consecução do disposto na cláusula 5 acima, o ASSINANTE receberá, pelo administrador por ele nomeado, uma senha pessoal e intransferível, para sua utilização exclusiva relativamente ao controle de uso pelo qual tenha optado com a qual o referido administrador terá acesso às configurações das funcionalidades e ao cadastramento dos usuários que terão acesso ao Serviço Gestor Online 3.0.
      - 5.1.1 O uso e guarda da senha indicada na cláusula 5.1 acima é de total e exclusiva responsabilidade do ASSINANTE, na pessoa do gestor por ele indicado, não cabendo à CLARO qualquer responsabilidade por quaisquer danos causados a terceiros pelo uso indevido da senha e das funcionalidades.

DS  
a.jm

## TERMO DE ADESÃO AO MÓDULO GESTOR ONLINE 3.0



5.1.2 O ASSINANTE deverá comunicar, mediante envio de correspondência ou por e-mail, o desligamento ou substituição do administrador nomeado, providenciando, incontinentemente, o bloqueio de todo e qualquer acesso a que o mesmo tenha por força deste instrumento, indicando ainda o novo gestor.

5.1.3 Ao utilizar o Gestor Online 3.0 possibilita a aplicação de uso do CSP21.

5.1.4 O acesso ao portal só será possível através do e-mail do administrador da conta.

6. O serviço Gestor Online 3.0 é válido em roaming nacional em todo o país para chamadas de Voz e SMS. O serviço não controla o uso de Dados fora da rede CLARO.

7. Na funcionalidade "Discagem abreviada", existem as seguintes restrições quanto à definição dos ramais associados a cada linha:

7.1 Ramais de 4 a 6 dígitos não podem ser iniciados por 0, 1 e 9, além dos números especiais utilizados pela CLARO. O presente Termo vigorará pelo mesmo prazo e observará as mesmas condições do Termo de Contratação Pessoa Jurídica para a prestação do Serviço Móvel Pessoal, cuja rescisão implicará no cancelamento automático do serviço Gestor Online 3.0.

8. Fica estipulado, entretanto, que o ASSINANTE poderá a qualquer tempo, cancelar o presente Termo, total ou parcialmente, de forma isolada.

9. Permanecem válidas e em pleno vigor todas as disposições do Termo de Contratação Pessoa Jurídica a que tenha optado o ASSINANTE, que não sejam conflitantes com os dispostos no presente instrumento.

10. Para o plano Total Share (Claro Total Compartilhado) a franquia de dados é compartilhada entre todas as linhas e excedida a franquia contratada o tráfego de dados será cobrado como excedente. Por isso caso o ASSINANTE venha contratar o Gestor Online 3.0, todas as linhas que compartilham a franquia obrigatoriamente devem adquirir o Gestor. As configurações de limites e bloqueio de excedente de dados por linha devem ser feitas através do "Gestor Online 3.0". Essa configuração é de responsabilidade do ASSINANTE cadastrado como "Administrador da Conta" usando como login de acesso o e-mail cadastrado no sistema CLARO.

11. Funcionamento do controle de calendário: o bloqueio de calendário é executado no início da conexão do ASSINANTE e é válido para todas as conexões: Voz, SMS e dados. Por exemplo: se um assinante possui um perfil com calendário que permite executar conexões (funções) entre 09hrs às 18hrs e iniciar uma chamada de voz às 17h59, esta conexão irá se estender até o término da chamada. Na próxima tentativa de chamada de voz, a conexão será bloqueada, dada que o início será dentro do horário de bloqueio de calendário. Da mesma forma se a conexão de dados for estabelecida antes do horário de bloqueio do calendário, esta conexão será mantida até o término da sessão. Neste período poderá haver cobranças tarifárias conforme plano contratado.

**Gestor Nomeado** ANTONIO JORGE DE ALMEIDA MACIEL

**Local/Data** GOIANIA / GO 20-04-2023 | 15:56:14 BRT **Telefone de Contato** (62)3201-3658/(62)98228-7808

**Nome** ANTONIO JORGE DE ALMEIDA  
MACIEL

**Cargo** Outras Funções

**CPF** 806.605.175-15

DocuSigned by:

ANTONIO JORGE DE ALMEIDA MACIEL

D9814B5B891F41A...

**Assinatura Autorizada - ASSINANTE**

## TERMO DE ADESÃO AO GESTOR DE LDN 21



**À Empresa:**

**Razão Social** INSTITUTO SOCRATES GUANAES **CNPJ** 03.969.808/0003-31  
ISG

Ref.: Opção pelo Código de Longa Distância "21" (EMBRATEL).

Valendo-nos do direito de escolha do CSP na realização de chamadas de Longa Distância, previsto no artigo 85 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, e ciente que nas linhas que possuem o módulo adicional do Gestor Online toda gestão das linhas, inclusive esse direcionamento deverá ser feita através do próprio Gestor Online e são de responsabilidade do administrador da ferramenta, e ainda que em caso de utilização de outro CSP estará sujeita a cobrança de excedente na conta, segundo as tarifas da prestadora utilizada. Venho por meio desse termo autorizar o direcionamento das ligações de Longa Distância Nacional ao Código de Seleção de Prestadora de número 21 (Embratel) dos telefones celulares CLARO de titularidade de nossa empresa, abaixo relacionados:

Todos os celulares

Informo que o original desta carta será mantido arquivado nesta empresa pelo prazo de cinco anos. Caso solicite, com aviso prévio de cinco dias úteis, uma via do documento original será entregue à CLARO.

Agradecemos desde já pelas providências.

**Gestor Nomeado** ANTONIO JORGE DE ALMEIDA MACIEL

**Telefone para Contato** (62)3201-3658/(62)98228-7808

GOIANIA / GO

20-04-2023 | 15:56:14 BRT

Local

Data

**Nome** ANTONIO JORGE DE ALMEIDA  
MACIEL

**Cargo** Outras Funções

**CPF** 806.605.175-15

DocuSigned by:

ANTONIO JORGE DE ALMEIDA MACIEL

D9814B5B891F41A...

Representante Legal da Empresa

## Anexo ao Contrato de Permanência - Benefício Comercial (PME)



Plano Total Share - (Plano Nº 72)		
Promoção	Claro Total Compartilhado	
	Valor Base	Valor Contratado
---		
Habilitação	R\$ 280,90	R\$ 0,00
VC1 IR	R\$ 1,24	R\$ 0,25
VC1 Fixo	R\$ 1,28	R\$ 0,25
VC1 Móvel	R\$ 1,36	R\$ 0,25
Plugins Claro Total Compartilhado	Valor Base	Valor Contratado
Plugin Celular	R\$ 149,75	---
Plugin Smartphone	R\$ 187,25	---
Plugin Tablet e Modem	R\$ 24,75	---
Planos Claro Total Compartilhado	Valor Base	Valor Contratado
Claro Total 5GB	R\$ 450,00	---
Claro Total 10GB	R\$ 850,00	---
Claro Total 20GB	R\$ 1.600,00	---
Claro Total 30GB	R\$ 2.250,00	---
Claro Total 40GB	R\$ 2.280,00	---
Claro Total 50GB	R\$ 3.250,00	---
Claro Total 60GB	R\$ 3.675,00	---
Claro Total 70GB	R\$ 4.200,00	---
Claro Total 80GB	R\$ 4.700,00	---
Claro Total 90GB	R\$ 5.175,00	---
Claro Total 100GB	R\$ 5.625,00	---
Claro Total 150GB	R\$ 8.250,00	---
Claro Total 200GB	R\$ 10.750,00	---
Claro Total 300GB	R\$ 15.375,00	---
Claro Total 400GB	R\$ 19.500,00	---
Claro Total 500GB	R\$ 23.125,00	---
Claro Total 600GB	R\$ 26.250,00	---
Claro Total 700GB	R\$ 28.875,00	---
Claro Total 800GB	R\$ 31.000,00	---
Claro Total 900GB	R\$ 32.625,00	---
Claro Total 1TB	R\$ 33.750,00	---

Plano Claro Life - (Plano Nº 190)		
Promoção	Claro Total Individual	
	Valor Base	Valor Contratado
Plano Claro Total Individual - Claro Life (Anatel nº 190)		
Habilitação	R\$ 280,00	R\$ 0,00
VC1 IR	R\$ 1,24	R\$ 0,25
VC1 Fixo	R\$ 1,28	R\$ 0,25
VC1 óvel	R\$ 1,36	R\$ 0,25
Planos Claro Total Individual	Valor Base	Valor Contratado
Claro Total Individual 500MB	R\$ 219,99	---
Claro Total Individual 1GB	R\$ 199,99	---
Claro Total Individual 2GB	R\$ 249,99	---
Claro Total Individual 3GB	R\$ 279,99	---
Claro Total Individual 5GB	R\$ 329,99	---
Claro Total Individual 7GB	R\$ 399,99	---
Claro Total Individual 8GB	R\$ 429,99	---
Claro Total Individual 9GB	R\$ 449,99	---
Claro Total Individual 10GB	R\$ 499,99	---
Claro Total Individual 15GB	R\$ 599,99	---
Claro Total Individual 20GB	R\$ 649,99	---
Claro Total Individual 30GB	R\$ 799,99	---
Claro Total Individual 50GB	R\$ 1049,99	---
Claro Total Individual 80GB	R\$ 1.349,99	---

Contratação de Pacotes / Módulos Opcionais		
Módulos de Voz	Valor Base	Valor Contratado
Gestor Online	R\$ 19,90	---

Da Aquisição dos Equipamentos		
Modelo do Equipamento	Valor Base	Valor Contratado
Simcard Triple Avulso	R\$ 10,00	R\$ 10,00

DS  
AJM

<sup>DS</sup>  
ajm

## CONTRATO DE PERMANÊNCIA - PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS



1. Considerando a contratação do serviço realizada pelo **ASSINANTE**, assim identificada no Termo de Contratação Pessoa Jurídica ("TCPJ"), parte integrante deste instrumento e do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal ("SMP"), a **CLARO** concede, neste ato o(s) benefício(s) comercial(is) descritos no anexo, podendo ser desconto para aquisição de estação(ões) móvel(is), e/ou placa PCMCIA ou Modem ("Aparelhos") conforme assinalado no TCPJ, e/ou preços promocionais mais vantajosos.

1.1. Em razão da concessão do(s) benefício(s) comercial(is) acima mencionado(s) e em contrapartida, o **ASSINANTE** compromete-se a permanecer vinculado ao Plano de Serviço optado no TCPJ, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses ("Prazo de Permanência"), contados da data de ativação de cada linha contratada, conforme regulamentação da Anatel.

1.2. Por força do presente Termo de Condições Comerciais para Concessão de Benefícios – PME, o **ASSINANTE** declara que optou pelo Prazo de Permanência referido em 1.1 acima após tomar conhecimento dos demais Prazos de Permanência ofertados pela **CLARO**.

1.3. Considerando que os valores apresentados no TCPJ correspondem a valores promocionais, abaixo dos valores homologados na Anatel, a **CLARO** se reserva o direito de alterá-los, a qualquer momento, em decorrência de autorização do Poder Concedente e/ou em caso de alteração das promoções vigentes na **CLARO**.

2. O **ASSINANTE** tem plena ciência de que lhe é facultada a aquisição dos Aparelhos sem a obrigação de aderir às condições deste Termo, mas sem a concessão do desconto promocional descrito no TCPJ.

3. A redução do valor total mensal contratado pelo **ASSINANTE** ou a rescisão da presente contratação antes do decurso do Prazo de Permanência ensejarão as seguintes penalidades:

3.1. Na hipótese de redução do valor total mensal referente ao plano contratado ou a redução do valor total mensal dos módulos opcionais compartilhados, o **ASSINANTE** poderá ficar sujeito ao pagamento de multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor reduzido, multiplicado pelo número de acessos contratados, multiplicado, ainda, pelo número de meses restantes para o final do Prazo de Permanência.

3.2. Na hipótese de cancelamento de módulos de serviços opcionais individuais, o **ASSINANTE** poderá ficar sujeito ao pagamento de multa equivalente ao resultado da multiplicação do valor de 50% (cinquenta por cento) do valor reduzido, multiplicado pelo número de meses restantes para o final do Prazo de Permanência.

3.3. Na hipótese de rescisão da presente contratação, antes do decurso do Prazo de Permanência, o **ASSINANTE** poderá ficar sujeito ao pagamento de multa, por cada acesso cancelado, no valor correspondente ao resultado da multiplicação do número de meses restantes para o final do Prazo de Permanência pelo valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

3.4. A **CLARO** poderá emitir notificação de débito para a cobrança da(s) multa(s) rescisória(s) decorrente do cancelamento ou alteração das condições contratadas, conforme a Cláusula 3.1, 3.2 e 3.3 do presente Contrato, no prazo de 90 (noventa) dias, após o qual o direito à cobrança da multa rescisória restará extinto.

3.5. Na hipótese de recebimento da notificação de débito referente à multa rescisória, nos termos da cláusula 3.1, 3.2 e/ou 3.3, o **ASSINANTE** poderá, no prazo de 90 (noventa) dias contados a partir da ciência da notificação, apresentar oposição à referida cobrança a fim de justificar a rescisão ou o descumprimento das condições contratuais.

3.6. A cobrança da multa rescisória prevista nos itens 3.1, 3.2 e/ou 3.3 ficará suspensa até a conclusão, pela **CLARO**, da análise apresentada pelo **ASSINANTE**. Concluída a análise, o **ASSINANTE** será notificado acerca da anulação ou ratificação da cobrança pela **CLARO**.

4. Qualquer acréscimo a toda e qualquer contratação já existente, onde tenha obtido descontos ou promoções, acarretará o aumento do valor total mensal contratado, sendo que o cancelamento parcial ou total da contratação implicará a incidência da multa estipulada no item 3 e seus subitens acima.

5. A inclusão de novas linhas e/ou módulos poderá ser solicitada pelo **ASSINANTE**, não tendo a **CLARO**, contudo, obrigação de aceitá-la, sem a devida avaliação prévia, o que fica desde já autorizado pelo **ASSINANTE**.

DS  
AJM

## CONTRATO DE PERMANÊNCIA - PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS



6. Caso o **ASSINANTE**, antes do decurso do Prazo de Permanência estabelecido neste Termo, solicite a alteração de seu Plano de Serviço e/ou Módulos e/ou Pacotes de Serviços para outro, as seguintes condições deverão ser observadas:

6.1. Caso a alteração não ocasione uma diminuição do valor mensal inicialmente contratado, o **ASSINANTE** permanecerá obrigado a cumprir os meses remanescentes do prazo de permanência estabelecido neste Termo; e

6.2. Caso a alteração solicitada ocasione uma diminuição do valor mensal inicialmente contratado, o **ASSINANTE** deverá pagar à **CLARO** a quantia indicada no item 3.1 acima.

6.3 Na hipótese de contratação do Plano Telemetria, o **ASSINANTE** está ciente que após consumo total da franquia do plano contratado, conforme constante do Anexo I ao Termo de Contratação Pessoa Jurídica M2M Individual, seu uso será bloqueado, inexistindo a opção de compra de pacote adicional.

7. Na hipótese de o **ASSINANTE** não utilizar adequadamente o serviço de telecomunicações ora contratado, conforme preceitos contidos na regulamentação pertinente, tais como, mas não se limitando, ao uso das linhas contratadas no Plano Sob Medida ou Planos Prontos, exceto Plano Pronto Linha Econômica, Total Share em sistema PABX ou o desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária autorização expedida pela Anatel, autoriza a **CLARO**, de forma imediata e independente de notificação ao **ASSINANTE**, a tomar as seguintes providências:

a) Apresentar denúncia à Anatel, para as providências cabíveis;

b) Tornar sem efeito os descontos, promoções e vantagens concedidos quando da contratação do Plano Corporativo, passando a aplicar os preços e condições estabelecidos em seu Plano Alternativo de Serviço; ou, ainda;

c) Rescindir o Contrato SMP e os demais contratos relacionados à prestação do SMP ao **ASSINANTE**, devendo o **ASSINANTE**, nessa hipótese, efetuar os pagamentos devidos pela utilização do serviço, inclusive, eventual multa prevista no item 3 acima.

7.1. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que o desenvolvimento de atividades de telecomunicaçõessem a necessária e obrigatória autorização expedida pela Anatel constitui crime previsto no art. 183, da Lei nº 9.472/97.

8. O **ASSINANTE** indica, autoriza e concorda que a Pessoa Física constante do TCPJ, no campo "administrador da conta", na qualidade de representante legal do **ASSINANTE**, poderá solicitar a adição de novos acessos, franquias em reais/minutos e serviços adicionais (Módulos e Pacotes de Serviços) em nome do **ASSINANTE**, por meio da Central de Atendimento, mediante a confirmação da senha de atendimento a ser fornecida pela **CLARO**, sendo certo que de acordo com a natureza da solicitação a **CLARO** poderá requisitar, ainda, a confirmação de dados cadastrais do **ASSINANTE** e/ou Pessoa Física indicada no referido termo ou, ainda, poderá solicitar o cancelamento total ou parcial deste instrumento, observadas as condições aqui dispostas, através de e-mail (endereço eletrônico) mencionado no TCPJ, no campo de responsáveis pelo Contrato.

8.1. O **ASSINANTE** concorda, desde já, que as solicitações dispostas no item 8 acima estão condicionadas à confirmação de recebimento das mesmas pela **CLARO**, e que, em qualquer hipótese, permanecem vigentes as disposições constantes neste instrumento, seus anexos e no Contrato SMP, inclusive no que se refere ao Prazo de Permanência que, para a(s) nova(s) linha(s), franquia(s) em reais/minutos e/ou serviços adicionais (Módulos e Pacotes de Serviços) adquiridos no decorrer da vigência do contrato, passará a ser contado a partir da data desta nova aquisição.

9. O **ASSINANTE** declara que obteve todas as informações necessárias sobre os planos e os serviços adicionais (Módulos e Pacotes de Serviços) contratados através de(i) Proposta Comercial e/ou Folheteria entregues, (ii) pelo site da **CLARO** ([www.claro.com.br](http://www.claro.com.br)) e (iii) por meio do acesso a uma área restrita no site da **CLARO**, informando seu login (número de sua linha) e senha (a ser cadastrada no primeiro acesso). Sendo hipótese de Portabilidade Numérica, o **ASSINANTE** declara que tomou conhecimento e concordou com todas as condições relativas à Portabilidade.

DS  
AJM

**CONTRATO DE PERMANÊNCIA - PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS**

10. Se o **ASSINANTE**, durante o prazo de vigência estabelecido neste Termo, solicitar suspensão temporária do seu contrato de SMP, o Prazo de Permanência também ficará suspenso e só voltará a vigorar quando o contrato de SMP for reativado. O **ASSINANTE** adimplente poderá solicitar suspensão do SMP uma vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, conforme regulamentação da Anatel.

11. Em se tratando de fornecimento de Aparelhos(s), em regime de comodato, o **ASSINANTE** se obriga a usá-los adequadamente, na forma dos art. 579 e seguintes do Código Civil, bem como mantê-lo(s) a salvo de perda, furto, roubo ou dano por má utilização, obrigando-se, ainda, a devolvê-lo(s) à **CLARO**, ao final do prazo de vigência assinalado no TCPJ, ou em caso de rescisão contratual, qualquer que seja o motivo, em perfeito estado de uso e conservação, excetuando os desgastes naturais de tempo e uso.

11.1 Na hipótese de não devolução do(s) aparelho(s) pelo **ASSINANTE**, por qualquer motivo, incluindo, mas não se limitando às hipóteses de roubo, furto ou extravio, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar do término do prazo de vigência assinalado no TCPJ ou de sua rescisão, o **ASSINANTE** se obriga ao pagamento do valor de mercado do(s) referido(s) Aparelho(s) por meio da fatura da **CLARO**, ou por meio de outra forma estabelecida pela **CLARO** à época.

11.2 No caso de devolução do(s) Aparelho(s) sem apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is) de Devolução, o **ASSINANTE**, em sendo contribuinte do ICMS, incorrerá no pagamento de multa equivalente a R\$ 200,00 (duzentos reais) para cada Aparelho **CLARO** devolvido sem Nota Fiscal de Devolução.

12. Ao optar pelo uso do serviço de Roaming Internacional, o **ASSINANTE** deverá estar ciente de que será tarifado fora da franquia contratada e que os valores promocionais ofertados poderão sofrer alterações devido à variação cambial e aos acordos de parceria com as operadoras internacionais. Os **ASSINANTES** de rastreamento, telemetria e Planos de Banda Larga que estiverem em áreas limítrofes do Brasil com outros países, bem como no exterior, estando com o serviço de Roaming Internacional desbloqueado, podem ser tarifados por esse serviço. Para maiores informações sobre as tarifas em Roaming Internacional (valores cobrados e forma de tarifação) o **ASSINANTE** deverá contatar o serviço de atendimento, discando \*468 diretamente do celular

**CLARO** ou 1052 de qualquer telefone em território nacional. O atendimento será gratuito e disponível 24 horas.

13. Os **ASSINANTES** que utilizarem os serviços de telemetria, rastreamento ou Planos de Banda Larga fora da área de cobertura da **CLARO** serão tarifados em Roaming Nacional GSM/GPRS. Para maiores informações sobre as tarifas de dados em Roaming Nacional, o **ASSINANTE** deverá contatar a **CLARO**, discando 1052 de qualquer telefone. O atendimento é gratuito e disponível 24 horas.

14. O **ASSINANTE** poderá, a qualquer tempo, entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC da **CLARO**, através do telefone 1052 (ligação gratuita) ou através do site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), para realizar solicitação de serviço ou reclamação.

15. O **ASSINANTE** reconhece e, desde logo, concorda que a **CLARO** retém o direito de ceder o crédito descrito neste Termo, independente de qualquer notificação prévia.

16. O presente instrumento é celebrado em caráter irrevogável e irretratável, obrigando as partes, seus sócios, sucessores e herdeiros ao cumprimento de suas estipulações.

17. Fica eleito o Foro do domicílio do **ASSINANTE** para dirimir quaisquer controvérsias e/ou litígios oriundos deste Termo, renunciando as partes a quaisquer outros por mais privilegiados que sejam.

GOIANIA / GO

Local

20-04-2023 | 15:56:14 BRT

Data

DocuSigned by:

ANTONIO JORGE DE ALMEIDA MACIEL

D9814B5B891F41A

Representante Legal da Empresa





## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL NA MODALIDADE CORPORATIVO - PME

**CLARO S.A. ("CLARO")**, com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B, Santo Amaro, 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; e, a pessoa identificada no Termo de Contratação Pessoa Jurídica ("TCPJ"), que figura como Anexo ao presente Instrumento, sendo parte integrante deste ("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 (i) a prestação, pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, do Serviço Móvel Pessoal (o "SMP"), dentro da área de autorização da **CLARO** e (ii) 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

DS  
AJM





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 Simcard **CLARO** será de sua exclusiva responsabilidade o funcionamento e a utilização dos serviços no Aparelho em que o chip venha a ser instalado.

## III - DO 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 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 e Res. nº 632/2014 da ANATEL e no Código de Defesa do Consumidor.

DS  
AJM





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. 477/2007 e Res. nº 632/2014, ambas 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** (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 3.3 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 Conjuntas, promoções, serviços opcionais e facilidades adicionais, devendo para tanto comunicar com antecedência de 30 (trinta) dias, por mensagem de texto, mensagem eletrônica ou outro meio, aos consumidores afetados.

3.5.1 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**.

3.6. 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.

3.6.1. Toda e qualquer solicitação de suspensão da prestação do serviço que não se adeque ao previsto na cláusula 3.6 estará sujeita a cobrança de uma taxa pela **CLARO**.

3.6.2. 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.

3.6.3. Caso o **ASSINANTE** fique suspenso na forma da cláusula 3.6, este período de suspensão voluntária não contará para o término do prazo de permanência mínima contratado.

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. 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,

DS  
AJM





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. 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. 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.

4.3. Os preços dos serviços sem promoção poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, ou na menor periodicidade permitida em lei, com base na variação do IGP-DI, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, contados a partir da data de início de comercialização do Plano de Serviço ora contratado, ficando a **CLARO** obrigada a comunicar o **ASSINANTE** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Se o **ASSINANTE** estiver no curso de uma promoção, aplica-se o disposto no Sumário quanto ao reajuste ou alteração de valores promocionais.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. O **ASSINANTE** autoriza a **CLARO** a cobrar no documento de cobrança, de forma avulsa e/ou em combos e/ou em ofertas conjuntas, quando aplicável, além dos valores devidos referentes ao Plano de Serviço, Promoções e/ou Pacotes contratados de serviços de telecomunicações, os valores de serviços de Valor Adicionado, Aplicativos/ Conteúdos Digitais, serviços suplementares, facilidades adicionais e/ou outros serviços contratados, prestados pela **CLARO** e/ou por terceiros.

4.8. 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

DS  
AJM





modalidade Longa Distância, prestado por Prestadoras escolhidas pelo **ASSINANTE**, desde que haja acordo entre a Prestadora escolhida e a **CLARO**.

4.9. 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, consideradas estas as efetuadas entre o mesmo Código de Acesso de origem e de destino, e o tempo compreendido entre o final de uma chamada e o início da seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, devem ser consideradas como sendo uma única chamada.

## 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 die", 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 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

DS  
AJM





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 DOS 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 nº 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. 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 no Contrato de Permanência válidas para o(a) **ASSINANTE** que habilitar Estações Móveis em

DS  
AJM





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 DE 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. 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 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. 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.

9.3. 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.

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

9.4. O **ASSINANTE** declara neste ato ter conhecimento que os serviços de acesso à Internet ofertados pela **CLARO** são fornecidos através da utilização da tecnologia 5G (DSS/NSA/SA), 4G (LTE), 3G (HSDPA) ou 2G (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,

DS  
AJM





dentre outros fatores que podem interferir na intensidade do sinal.

9.5 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 9.4 acima.

9.6 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 utilizado (Modem USB/ Tablet/ Roteador/ aparelhos de telemetria/rastreamento), condições geográficas particulares, obstruções urbanas, condições climáticas desfavoráveis e outros fatores fora do controle da **CLARO**.

9.7 Nas localidades em que o Acesso ao Serviço de Internet por meio das tecnologias 5G, 4G ou 3G não estiver disponível, a **CLARO** oferecerá alternativamente a rede 2G (GPRS/EDGE) para este serviço, sem que isso signifique que os serviços serão prejudicados.

## X - DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

10.1 Além dos direitos já previstos neste Contrato são assegurados ao **ASSINANTE** os direitos estabelecidos no Regulamento do SMP e na Lei nº 12.965/2014, tais como: a) Liberdade de escolha da prestadora de Longa Distância para originar chamadas, observados os prazos, preços e condições estabelecidos pela prestadora de Longa Distância, em conformidade com a Regulamentação da ANATEL; b) Recebimento, mediante solicitação, do relatório detalhado de chamadas dos serviços prestados dos últimos 6 (seis)

meses; c) Proceder à contestação de débitos nos termos da Cláusula VI acima; d) Transferência de titularidade do Contrato de SMP, desde que o **ASSINANTE** esteja adimplente e desde que o novo titular seja aprovado em avaliação de crédito realizada pela **CLARO**, obrigando-se a cumprir todas as normas deste Contrato mediante a assinatura de novo Termo de Adesão; e) Solicitar a Portabilidade Numérica, de acordo com a regulamentação vigente e com os procedimentos internos da **CLARO** nos termos da Cláusula XIII; f) Solicitar a interceptação, pela **CLARO**, das chamadas dirigidas a seu antigo Código de Acesso e a informação do novo Código de Acesso do SMP, nos termos que determina o artigo 6º, XXI, da Res. 477/2007 da ANATEL, no caso de mudança do seu Código de Acesso do SMP, desde que a faça, única e exclusivamente, no momento do pedido de alteração do número ou do cancelamento do Código de Acesso; g) Solicitar o 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 multa, ressalvados os débitos já constituídos junto à **CLARO**; h) inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; i) inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei; j) inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial; k) não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização; l) manutenção da qualidade contratada da conexão à internet; m) não

DS







fornecimento à terceiros de seus dados pessoais, inclusive registro de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante livre consentimento; n) exclusão definitiva de seus dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet; o) publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet; e, p) recebimento de tratamento isonômico em relação ao seu pacote de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

10.1.1 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 Avenida John Boyd Dunlop, 501, Vila São Bento, Campinas, SP, CEP: 13033-780.

10.1.2 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 da **CLARO** ou através do SAC da **CLARO** (1052).

10.2 É responsabilidade do **ASSINANTE**: a) Cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente. b) Utilizar adequadamente o SMP por meio de Estação Móvel que possua certificação e homologação expedida ou aceita pela ANATEL, em padrão compatível com a tecnologia disponibilizada pela **CLARO**, de acordo com a opção efetuada pelo **ASSINANTE**. c) Indenizar a **CLARO** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa por infração das disposições legais,

regulamentares ou contratuais, independentemente de qualquer outra sanção. d) Responder pela veracidade e correção das informações fornecidas, inclusive para efeitos de análise de crédito. e) Apresentar, nos atos de habilitação, transferência de titularidade, transferência da Área de Registro e demais serviços, toda a documentação necessária, inclusive aquela que possibilite sua perfeita identificação e que comprove seu respectivo domicílio ou dos interessados. f) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de documentos de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as Partes. g) A adequada utilização da Estação móvel, sendo de sua inteira responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que a utilizem, assim como qualquer outra forma de utilização ilícita. h) Não instalar e/ou utilizar o CHIP da **CLARO** em qualquer outra Estação Móvel ou estrutura diferente de Estação Móvel certificada e homologada pela ANATEL.

10.3 O **ASSINANTE** declara estar ciente de que a não observância do disposto na cláusula 10.2 (i) facultará, à **CLARO**, a tomada das seguintes medidas, após prévia comunicação:

- (i) Migração do acesso para o Plano de Serviço Básico Pós-Pago; ou
- (ii) Bloqueio total do respectivo Acesso Móvel, no caso da não concordância do **ASSINANTE** com relação à migração do Plano de Serviço prevista no item anterior.

## XI - DO PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO

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

DS





11.2. 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**; caso seja constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa pelo **ASSINANTE**, caso o **ASSINANTE** entre em contato com a central de atendimento da **CLARO** praticando comportamentos inadequados e graves de forma reiterada junto aos colaboradores da **CLARO**, ofendendo os mesmos ou fazendo ameaças; ou,
- d) por falência ou recuperação judicial da outra Parte.

11.2.1. 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.

DS  


## XII - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA PLANOS DE SERVIÇOS PARA ACESSO À INTERNET PÓS-PAGO

12.1. 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 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. Independentemente da ação ou vontade da **Claro**, fatores externos podem influenciar diretamente na velocidade de tráfego de dados. Em virtude destes fatores, alheios à vontade





da CLARO, o ASSINANTE fica desde já ciente que o tráfego de dados dentro da Internet ocorre em um conglomerado de redes em escala mundial de milhões de computadores interligados pelo TCP/IP que permite o acesso de informações e transferência de dados em infraestrutura de compartilhamento de acessos. Em razão das características naturais deste ambiente, o ASSINANTE reconhece que a CLARO não tem como garantir a velocidade de acesso e resposta dentro da Internet.

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

12.5. O mapa de cobertura do serviço de acesso à Internet está disponível no site [www.claro.com.br/mapa-de-cobertura](http://www.claro.com.br/mapa-de-cobertura), 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 5G e das limitações decorrentes da existência de eventuais áreas de sombra e disponibilidade de rede.

12.6. 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.

12.7. 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 Aparelho por ele utilizado (computador, *tablet*,

modem, roteador), tráfego de dados na Rede Mundial de Computadores (a "Internet"), se aplicável, além de outros fatores fora do controle da CLARO.

12.8. 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.

12.9. 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.

12.10. 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.

12.11. É do conhecimento prévio do ASSINANTE que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a CLARO não garantirá o

DS





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.

12.12. 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.

12.13. A **CLARO** não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos Aparelhos provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões indevidamente utilizados.

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

12.15. 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.

12.16. 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 Aparelho 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**.

12.17. 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;

DS  
ajm





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.

12.18. 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. 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.

12.19. 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.

12.20. 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 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.

12.21. Nos Planos de Serviço de Acesso à Internet Pós-Pago é permitido ao **ASSINANTE** o envio e recebimento de SMS, mediante a utilização de programa de computador que acompanha os Aparelhos. Os SMS serão faturados fora do Plano de Serviço contratado, conforme tabela de preço vigente à época e disponível para consulta no site <https://www.claro.com.br/empresas/internet/movel>.

### XIII - DA PORTABILIDADE NUMÉRICA

13.1. 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.

13.2. O **ASSINANTE** poderá requerer a Portabilidade Numérica de seu Código de Acesso para a **CLARO**, observadas as condições previstas na cláusula 13.5.

13.3. 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**.

13.4. 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.

13.5. 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; (iii) o usuário deve estar ativo na Prestadora Doadora no momento da Solicitação de Portabilidade da **CLARO**; e,

DS  
AJM





(iv) os dados cadastrais do **ASSINANTE** na Operadora Doadora devem coincidir com os dados cadastrais que serão utilizados no contrato a ser firmado com a **CLARO**.

13.6. 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**.

13.6.1. Caso o **ASSINANTE** manifeste interesse em ser cliente da **CLARO**, na hipótese em que 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, deverá ser ativada uma nova linha pelo **ASSINANTE** em substituição à linha com a portabilidade não efetivada.

13.7. 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.

13.8. 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.

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

13.10. A solicitação de Portabilidade poderá ser cancelada pelo usuário, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da geração do bilhete de portabilidade.

13.11. 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.

13.12. 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.

13.13. 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.

#### XIV - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. 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.

DS  
AM





14.2. 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.

14.3. 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.

14.4. Caso o **ASSINANTE** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 14.3 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**, observadas as condições específicas do Contrato de Permanência eventualmente firmado pelo **ASSINANTE**.

14.5. O não exercício do direito de rescindir o presente Contrato nos termos da cláusula 14.4 acima, implica de pleno direito, a aceitação e adesão tácita e irrestrita do **ASSINANTE** às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.

14.6. 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.

14.7. 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**;
- 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.

14.8. 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.

14.9. 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.

14.10. 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**.

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

14.11. O **ASSINANTE**, caso deseje esclarecer

DS





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/empresas](http://www.claro.com.br/empresas) 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/empresas](http://www.claro.com.br/empresas), nas lojas CLARO ou através do SAC da **CLARO** (1052).

14.12. 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.

14.13. 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.

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

14.15 Este Contrato encontra-se registrado no 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo sob o nº 3.706.672 de 27/10/2022.

## XV. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

DS

15.1. As Partes declaram que possuem conhecimento das leis e regulamentações aplicáveis que dispõem acerca de segurança da informação, privacidade e proteção de Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando, à Constituição Federal do Brasil, o Código Civil (CC), o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014, MCI), seu Decreto Regulamentador (Decreto n. 8.771/2016) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal n. 13.709/2018, "LGPD") e demais normas setoriais ou gerais, bem como quaisquer outras leis ou normas infralegais sobre o tema que vierem a ser promulgadas ou que venham a entrar em vigor durante a vigência do presente Contrato até o término e efetivo descarte dos Dados Pessoais compartilhados entre as Partes ("Legislação Aplicável").

15.1.1. Para os fins do presente Contrato, os termos capitalizados adotarão o significado conferido a eles no artigo 5º da LGPD ou conforme definido nesta cláusula.

15.2. A **CLARO** se compromete a tratar os Dados Pessoais no âmbito deste Contrato de acordo com a Legislação Aplicável, e no limite das instruções do **ASSINANTE**, exceto nos casos em que o tratamento seja necessário para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias que esteja sujeita, ou para exercício regular de direitos da **CLARO**.

15.2.1. A **CLARO** atuará, em regra, como Operadora de dados, na medida em que realizará o Tratamento de Dados Pessoais em nome do **ASSINANTE**, Controlador de dados, e segundo suas instruções. A **CLARO** se resguarda o direito de recusar, mediante notificação por escrito, qualquer instrução da Controlador que implique em Tratamento de Dados Pessoais em desconformidade com a Legislação Aplicável. A Operadora documentará







e arquivará as decisões e instruções do Controlador por período suficiente para que possa se resguardar, caso seja instaurado eventual procedimento administrativo ou judicial em razão de não observância da Legislação Aplicável.

15.2.2. O Tratamento dos Dados Pessoais se dará exclusiva e estritamente para o atingimento das finalidades relativas à execução do Contrato, incluindo as atividades relativas à prestação de serviços contratados e utilização de ferramentas para gestão destes serviços.

15.3. As Partes concordam em: a) manter sigilo em relação os Dados Pessoais a que tiveram acesso em virtude deste Contrato, garantindo que todas as pessoas autorizadas a tratar tais dados estão comprometidas, de forma expressa e por escrito, estando sujeitas ao dever de confidencialidade, bem como devidamente instruídas e capacitadas para o Tratamento de Dados Pessoais; b) Adotar medidas técnicas e organizacionais de segurança que garantam a inviolabilidade, a confidencialidade, a disponibilidade e a integridade dos dados.

15.4. O **ASSINANTE**, enquanto Controlador de dados, será a Parte responsável por: a) atender e responder a requisições de Titulares de dados ou de terceiros incluindo, mas não se limitando à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”), que versem sobre o Tratamento de Dados Pessoais em decorrência da presente relação contratual (“Requisição”); e b) notificar, quanto apurar necessário, os Titulares afetados e a autoridade competente, como a ANPD, acerca da ocorrência ou suspeita de Incidente. Por Incidente têm-se qualquer acesso não autorizado, divulgação indevida, exposição indesejada e/ou situação acidental ou intencional de destruição, deleção, perda, alteração que envolva os Dados

Pessoais tratados em razão da presente relação contratual.

15.4.1. A **CLARO** se compromete a cooperar com o **ASSINANTE** na medida de sua participação para a atividade de Tratamento, quando assim for solicitado pelo **ASSINANTE** por escrito, e dentro de um prazo razoável não inferior a 72 (setenta e duas) horas.

15.5. Na hipótese de uma Parte deixar de observar a Legislação Aplicável ou as disposições contidas neste Contrato, incidirá na obrigação de indenizar a Parte Inocente e terceiros porventura impactados, pelas perdas e danos, suportando as consequências do referido descumprimento, incluindo mas não se limitando ao resultado de reclamações, ações judiciais ou procedimentos administrativos ou arbitrais que venham a ser propostas em face da Parte Inocente, despesas processuais judiciais, administrativas e arbitrais, em qualquer instância ou tribunal, multas, inclusive, mas não se limitando àquelas aplicadas pela ANPD, além de qualquer outra situação que exija o desembolso de valores.

15.5.1. A **CLARO**, enquanto Operadora, não deverá ser responsabilizada perante o Titular dos Dados Pessoais e, tampouco, perante a ANPD, no âmbito de qualquer procedimento administrativo, arbitral e/ou judicial, exceto na hipótese (i) de descumprimento da Legislação Aplicável; ou (ii) de descumprimento da instrução lícita do Controlador. O **ASSINANTE** deverá, nas demais hipóteses, envidar os esforços necessários a fim de isentar a **CLARO** de qualquer ação judicial ou procedimento administrativo ou arbitral, bem como de qualquer responsabilidade, perda, reivindicação, multa, penalidade, despesa e que sejam decorrentes de danos diretos (incluindo multas, indenização, custos dos esforços de reparação e honorários advocatícios e custos decorrentes de ou relacionados a qualquer ação,

DS





reivindicação ou alegação de terceiros – incluindo qualquer autoridade reguladora ou governamental) – que venha a ser proposto em decorrência do Tratamento dos Dados Pessoais a que teve acesso em razão da celebração do Contrato.

15.5.2. Caso a **CLARO** venha a suportar qualquer dos procedimentos acima mencionados, fica resguardado o seu direito de regresso contra o **ASSINANTE**, sem prejuízo do ressarcimento das despesas decorrentes do processo, além de outras medidas, como denúncia à lide, decorrentes de eventual violação de dados pessoais que lhe venha a ser imputada.

#### XVI - DO FORO

16.1. O presente contrato encontra-se disponibilizado na home page da **CLARO** [www.claro.com.br/empresas](http://www.claro.com.br/empresas), 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.

DS  
AJM

