

# Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Pós-Pago

Como **CONTRATADAS**, a **CLARO S.A.**, com sede na Rua Flórida, 1.970, Brooklin, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47 e com filial na Av. John Boyd Dunlop, 501, Vila São Bento, Campinas - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0157-64 e a **AMERICEL S.A.**, com sede no SNC, Quadra 3, Bloco A, Lote F, Edf. Estação Telefônica Centro Norte, 2º andar, Asa Norte, Brasília, DF, inscrita no CNPJ sob o nº 01.685.903/0001-16, autorizadas para prestar o Serviço Móvel Pessoal - SMP em conformidade com os Termos de Autorização outorgados pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, doravante denominadas **CLARO**; e, Como **CONTRATANTE**, a pessoa identificada no Termo de Adesão, que figura como Anexo ao presente Instrumento, sendo parte integrante deste, doravante denominado(a) **ASSINANTE**, e quando ambos forem referidos em conjunto serão denominados Partes.

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

## I - Do Objeto

1.1. O presente Contrato tem por objeto regular prestação, pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, do Serviço Móvel Pessoal (o "SMP"), dentro da área de autorização da **CLARO** e informar as possibilidades da prestação do serviço quando o(a) **ASSINANTE** estiver fora da área de autorização da **CLARO**, nos casos previstos na cláusula 1.3., a partir de Estação Móvel (aparelho móvel de utilização do **ASSINANTE**) de modelo certificado pela Anatel, o qual será devidamente habilitado, na forma e condições consignadas no Termo de Adesão, 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 SMP e do Serviço Telefônico Fixo Comutado (o "STFC") e em de 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 e ao pagamento dos valores previstos no Plano de Serviço da **CLARO** escolhido pelo **ASSINANTE** no Termo de Contratação.

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. 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 do Manual de Utilização do Serviço Móvel Pessoal e 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.

1.6. Será enviado ao **ASSINANTE** que efetuar a contratação dos serviços ofertados pela **CLARO** a distância, através de televendas ou da internet, cópia do Contrato de Prestação do SMP juntamente com o aparelho celular adquirido ou, então, em até 48 (quarenta e oito) horas após a contratação do serviço, para os casos em que não houver a aquisição de aparelho celular.

## II - Da Habilitação

2.1. Mediante a aceitação, pela **CLARO**, do Termo de Adesão corretamente preenchido e firmado pelo **ASSINANTE** e, quando cabível, o pagamento das tarifas 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, devendo, contudo, o **ASSINANTE** apresentar, no ato da habilitação, a competente nota fiscal de compra ou documento de regularidade fiscal.

2.3. A habilitação da Estação Móvel, especificada no Termo de Adesão do presente Instrumento, será efetivada pela **CLARO** que, a seu critério, também poderá fazê-la por meio de representantes.

2.4. A cobrança da Taxa de habilitação, quando devida, dar-se-á através de apresentação do valor correspondente na 2ª (segunda) fatura mensal emitida contra o **ASSINANTE** ou na primeira fatura posterior àquela, de acordo com eventual benefício comercial concedido ao mesmo.

## III - Dos Planos de Serviços

3.1. O **ASSINANTE** tem direito ao SMP no Plano Básico de Serviço, podendo, entretanto, optar por um Plano Alternativo de Serviço homologado pela ANATEL e oferecido pela **CLARO** conforme a relação de Planos de Serviços ofertados em [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) e nos folhetos presentes nas lojas e nos agentes autorizados da **CLARO**.

3.2. O **ASSINANTE** deverá optar, junto à **CLARO**, pelo Plano de Serviço assinalado no Termo de Adesão.

3.3. O **ASSINANTE** obriga-se a cumprir todas as obrigações e condições pertinentes ao Plano de Serviço escolhido, a este Contrato e às Condições Comerciais para Concessão de Benefícios (quando aplicável), fruindo o serviço sempre dentro dos limites legais, sob pena de serem impostas as penalidades previstas neste Contrato e legislação vigente aplicável, em virtude de eventual mau uso, sendo-lhe garantidos todos os meios de defesa previstos na Res. 477/2007 da Anatel e no Código de Defesa do Consumidor.

3.4. O **ASSINANTE** poderá estar sujeito(a) às multas por descumprimento dos termos constantes nas Condições Comerciais para Concessão de Benefícios pactuadas em documento apartado, em conformidade com o que prevê a Res. 477/2007 da ANATEL.

3.5. Para qualquer tipo de Plano de Serviço escolhido, somente o **ASSINANTE** poderá, a qualquer tempo, solicitar ao Serviço de Atendimento ao Cliente da **CLARO** (o "SAC") a transferência de Planos de Serviços dentre aqueles por ela ofertados, observadas as condições dispostas neste Instrumento, em especial o disposto na Cláusula 3.4. acima.

3.5.1. Na hipótese de o **ASSINANTE** solicitar a transferência de Plano de Serviço, o **ASSINANTE** tem ciência de que, até a efetivação de tal transferência por parte da **CLARO**, permanecerão válidos e exigíveis as tarifas, preços e demais encargos referentes ao Plano de Serviço ainda em vigor.

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

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

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

3.7.2. Não será cobrada Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço durante o período de suspensão da prestação de serviços previsto na cláusula 3.7.

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

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

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

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

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

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

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

4.2 O **ASSINANTE** (exceto para o Plano Básico de Serviços) terá um parâmetro de crédito inicial equivalente a 04 (quatro) vezes o valor mensal do Plano de Serviço com consumo em reais contratado ou a 05 (cinco) vezes o valor mensal do Plano de Serviço com consumo em minutos contratado, conforme o caso, pelo período de 120 (cento e vinte) dias de adimplência e abrangendo o somatório de débitos pendentes (serviços faturados e não vencidos, faturados e não pagos, ou a faturar).

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

4.2.2 Decorrido o período do parâmetro mensal de crédito inicial, independentemente do Plano Pós-Pago contratado pelo **ASSINANTE** (exceto o Plano Básico de Serviços), o parâmetro será alterado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), caso ele permaneça adimplente durante todo o período.

4.2.3 Uma vez ultrapassado o parâmetro de crédito estipulado na cláusula 4.2, acima, fica a **CLARO** autorizada pelo **ASSINANTE** a efetivar um bloqueio, a seu único e exclusivo critério, das chamadas originadas da sua Estação Móvel, sendo bloqueadas, ainda, as chamadas recebidas a cobrar na sua Estação Móvel e todas aquelas recebidas quando o assinante estiver fora da sua Área de Registro identificada no seu Plano de Serviço.

4.2.4 O **ASSINANTE** com mais de uma habilitação de Plano Pós-Pago terá o parâmetro atrelado à somatória dos planos contratados, ficando o bloqueio sujeito a todas as estações móveis.

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

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

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

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

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

4.6. Os valores totais dos serviços prestados pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, bem como encargos, inclusive contribuições, taxas e tributos federais, estaduais e municipais incidentes, serão cobrados mensalmente, diretamente ao **ASSINANTE**, mediante o envio da respectiva fatura de prestação de serviços (a "Fatura") para o endereço por ele indicado no TC, conforme responsabilidade assumida pelo **ASSINANTE** na cláusula 1.1. acima.

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

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

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

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

## V - Do Não-Pagamento

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

a) aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, incidente a partir do dia seguinte ao do vencimento;

b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata tempore", contados a partir da data de vencimento da fatura, bem como atualização do débito pelo IGP-M publicado pela FGV, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo;

c) transcorridos 15 (quinze) dias da data de vencimento da fatura, há suspensão parcial da prestação do serviço, mediante desativação provisória 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 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total da prestação do serviço, prevista na alínea 'd' acima, a Estação Móvel do **ASSINANTE** será desativada definitivamente e este Contrato de Prestação do SMP será rescindido, devendo o **ASSINANTE** arcar com todas as despesas e sanções aplicáveis, sem prejuízo da cobrança do valor devido, de seus acréscimos legais e contratuais, bem como de qualquer cobrança devida e ainda não faturada e a inclusão do nome e do CPF ou CNPJ do **ASSINANTE**, conforme o caso, nos cadastros restritivos de crédito; e,

f) caso o **ASSINANTE**, após a ocorrência do disposto na alínea 'e' acima, queira permanecer como Cliente da **CLARO**, o mesmo poderá ser atendido por meio de habilitação de um Plano de Serviço Pré-Pago, mediante o pagamento dos valores devidos e de qualquer cobrança devida e ainda não faturada, bem como da respectiva taxa de transferência vigente.

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

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

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

## VI - Da Contestação de Débitos

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

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

6.1.2. A contestação feita pelo **ASSINANTE** deve ser processada pela **CLARO** e receber um número de ordem a ser informado ao **ASSINANTE** para possibilitar o acompanhamento de sua solução por meio do SAC, conforme determina o artigo 15, §3º da Res. 477/2007 da Anatel.

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

6.2. A contestação dos débitos deve ser efetuada no prazo de até 90 (noventa) dias contados da data de vencimento da Fatura a ser questionada.

6.3. A devolução de valores pagos indevidamente deve ocorrer em até 30 (trinta) dias após o recebimento da contestação da cobrança indevida, preferencialmente em Fatura, por meio de créditos para utilização pelo **ASSINANTE**.

6.3.1. Os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos, acrescidos dos mesmos encargos aplicados pela **CLARO** aos valores pagos em atraso.

## 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 extravariado (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 extravariado somente será recebido mediante solicitação escrita do **ASSINANTE** ou por meio de contato telefônico com o SAC, mediante confirmação dos dados cadastrais.

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

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

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

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

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

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

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

#### **IX - Da Qualidade dos Serviços**

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

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

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

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

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

#### **X - Do Prazo de Vigência e Rescisão**

10.1. O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de assinatura do TC anexo a este instrumento.

10.2. O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer direito de reembolso da taxa de habilitação eventualmente paga e sem prejuízo do direito da CLARO ao recebimento da totalidade dos valores referentes aos serviços prestados, diretamente do ASSINANTE, de seu espólio, herdeiros e/ou sucessores, nas seguintes hipóteses:

- por qualquer das Partes, em decorrência da inobservância da outra Parte no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais assumidas neste Instrumento;
- pela CLARO, em decorrência da prestação de declaração falsa; cessão a terceiros, a qualquer título, pelo ASSINANTE do direito de uso do serviço, sem prévia formalização perante a CLARO; modificações indevidas da Estação Móvel, por parte do ASSINANTE, ou uso fraudulento e ilícito da mesma com intenção de lesar terceiros ou a própria CLARO; ou,
- por morte ou interdição do ASSINANTE.

10.2.1. O ASSINANTE desde já concorda que, na hipótese de rescisão contratual ou em caso de migração para um Plano Pré-Pago de Serviço, poderá receber cobrança residual dos valores utilizados até a data da efetiva rescisão ou migração do Plano Pós-Pago de Serviço, sendo certo que tais cobranças serão emitidas posteriormente à data da rescisão. Excepcionalmente, em virtude da característica dos Planos Claro Controle, esta cobrança residual corresponderá ao valor integral da franquia do referido plano, aplicada mensalmente.

#### **XI - Condições específicas para PLANOS CONTROLE**

11.1. O SMP prestado pela CLARO no Plano Claro Controle possibilita ao ASSINANTE fazer uso de alguns serviços, receber e originar chamadas, no limite da franquia mensal em Reais contratada, nas diversas localidades abrangidas pela área de autorização da CLARO.

11.2. O ASSINANTE do Plano Claro Controle não poderá contratar o serviço "Sem fronteiras", bem como não poderá realizar chamadas e utilizar serviços e facilidades adicionais disponibilizados pela CLARO, quando estiver em Roaming Internacional.

11.3. O Plano Claro Controle é um Plano Pós-Pago Alternativo de Serviço, comercializado pela CLARO e devidamente homologado pela Anatel.

11.4. O(A) ASSINANTE opta, por sua livre e espontânea vontade, por contratar junto à CLARO o Plano Claro Controle, o qual se caracteriza pela aquisição mensal de uma franquia, sempre em Reais, para ser utilizada em ligações e/ou alguns serviços e facilidades adicionais ofertados pela CLARO, conforme divulgação nas lojas da Claro e pontos de vendas autorizados. Ao término do valor da franquia contratada, a originação de chamadas (exceto para números especiais de serviços de emergência), inclusive a cobrar, e a utilização dos serviços disponibilizados pela CLARO para o Plano Claro Controle serão automaticamente bloqueadas. Para continuar usufruindo dos serviços prestados pela CLARO, até a próxima data de fechamento de seu ciclo de faturamento, o ASSINANTE do Claro Controle deverá inserir - em seu acesso móvel celular - créditos pré-pagos, promocionais ou não, cuja validade dependerá do valor de recarga realizada.

11.5. O ASSINANTE, no momento da habilitação e assinatura do TC, recebe todas as informações pertinentes à funcionalidade do "Bloqueio de Utilização", e a assinatura do TC expressa sua concordância e autorização para que a CLARO proceda com o Bloqueio, nos termos do Plano Claro Controle, das chamadas e/ou serviços que importem em débito ao (à) ASSINANTE, após o alcance da totalidade da franquia mensal contratada e enquanto não ocorrer a inserção de créditos pré-pagos.

11.5.1. O ASSINANTE do Plano Claro Controle será informado, por SMS, do saldo remanescente da Franquia a cada evento tarifado; ou receberá uma SMS ou mensagem de voz, quando atingir o saldo de R\$ 5,00 (cinco reais), considerando-se como base de cálculo o valor da Franquia, somada - quando for o caso - ao saldo de créditos não utilizados das Franquias de meses anteriores (rollover) ou aos créditos pré-pagos válidos oriundos de inserções anteriores realizadas. O envio e/ou a frequência de envio do Aviso de Consumo de Saldo dependerão do modelo da estação móvel celular e/ou da tecnologia de serviço, escolhido(s) pelo(a) ASSINANTE quando da habilitação no Plano Claro Controle.

11.5.2. Na hipótese de o ASSINANTE atingir e/ou ultrapassar o saldo de R\$ 5,00 (cinco Reais) enquanto estiver originando ou recebendo uma ligação, o "Bloqueio de Utilização" acontecerá, sem comunicação prévia.

11.6. Na hipótese de o ASSINANTE optar por inserir créditos pré-pagos em seu celular após consumir a totalidade da Franquia, os referidos créditos ficarão sujeitos aos prazos de validade informados nos mesmos, quando da aquisição.

#### **XII - Condições específicas para PLANOS BANDA LARGA**

12.1. Os Planos Banda Larga consistem na disponibilização de diferentes faixas de velocidade, conforme o plano escolhido pelo ASSINANTE, sendo que a velocidade máxima ofertada em cada uma das faixas é de até aquela constante do termo de adesão firmado pelo ASSINANTE.

12.2 O ASSINANTE se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano 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 128 Kbps, 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. Em virtude destes fatores, alheios à vontade da CLARO, fica garantido ao ASSINANTE o mínimo de 10% (dez por cento) da velocidade nominal contratada dentro de sua rede, por se tratar de ambiente restrito e controlado. Por características da rede mundial de computadores - INTERNET, não há garantias quando a origem de dados for originada em rede de terceiros.

12.5. A oferta de 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.

12.6. A CLARO utilizará todos os meios, comercialmente viáveis, para atingir a velocidade contratada pelo ASSINANTE, nos padrões de mercado, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, contudo, o ASSINANTE entende e concorda que tais velocidades podem variar dependendo do equipamento (computador) por ele utilizado, tráfego de dados na Rede Mundial de Computadores (a "Internet") (se aplicável), além de outros fatores fora do controle da CLARO.

12.7. Os Planos de Banda Larga 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 Banda Larga, exceto por expressa autorização por escrito, da CLARO, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

12.8. 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 **ASSINANTES** ou por eventos de força maior, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da **CLARO** previstas neste contrato.

12.9. Para os casos de utilização da placa modem diretamente conectada ao computador do usuário, é do conhecimento do **ASSINANTE** que a prestação do serviço de banda larga 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.

12.10. É do conhecimento prévio do **ASSINANTE** que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a **CLARO** não garantirá o funcionamento do serviço, o padrão de qualidade e a performance adequada dos Planos Banda Larga, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade.

12.11. **É de inteira responsabilidade do ASSINANTE a instalação do modem da CLARO** ao seu computador, 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.

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

12.13. 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 Banda Larga da **CLARO**.

12.14. **O ASSINANTE será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do Plano Banda Larga, 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.**

12.15. Ao **ASSINANTE** que utilizar o Plano Banda Larga como meio de acesso à internet através de computador, compete a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu computador 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**.

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

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

12.17. **O ASSINANTE será responsável por manter as configurações tanto da estação móvel quanto do computador 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.**

12.18. **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.**

12.19. **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.

### **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**, quando esta facilidade estiver disponível na área de registro do **ASSINANTE**.

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 (a "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; e, (iii) o usuário deve estar ativo na Prestadora Doadora no momento da Solicitação de Portabilidade da **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. **Na hipótese de o ASSINANTE manifestar interesse em ser cliente da CLARO, independentemente do resultado de sua solicitação de Portabilidade, o ASSINANTE receberá, no ato da assinatura do Termo de Adesão ao Plano de Serviço, um número provisório (Código de Acesso) que o permitirá usufruir dos serviços da CLARO desde o momento de sua contratação. O número provisório concedido ao ASSINANTE será substituído (i) pelo número portado, caso o Código de Acesso do ASSINANTE seja portado para a CLARO ou (ii) por número permanente da CLARO, caso o Código de Acesso do ASSINANTE não seja portado para a CLARO, independentemente do motivo. O ASSINANTE declara ter conhecimento e concorda que em qualquer das hipóteses o presente Contrato surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo número provisório na CLARO, podendo ser aplicadas as disposições contidas neste Contrato, no Termo de Adesão e nas Condições Comerciais por ele firmado, em caso de cancelamento do serviço pelo ASSINANTE. É vedada a Portabilidade de número provisório da CLARO para outra Prestadora.**

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

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 data de solicitação 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 – 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 conseqüente não localização do **ASSINANTE** para contato poderá ocasionar a suspensão do contrato e dos serviços prestados.

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.**

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 irrevogável do **ASSINANTE** às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.

14.6. O **ASSINANTE** tem conhecimento de que o mapa de cobertura contido nos folhetos explicativos 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** e em [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), podendo ser consultado e impresso sempre que o **ASSINANTE** assim desejar ou requerer.

14.11. O **ASSINANTE** poderá a qualquer tempo entrar em contato com a **CLARO** através do telefone 1052 (ligação gratuita) ou acessar [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) para maiores informações sobre este Contrato e suas disposições.

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

#### **XV – Do Foro**

15.1. O presente Contrato encontra-se disponibilizado no site da **CLARO** na Internet - [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) e registrado em Cartório de Títulos e Documentos das Cidades de São Paulo - SP e Brasília - DF, obrigando herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro do domicílio do **ASSINANTE** como o único competente para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou execução deste Instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja, ou venha a ser.

