

Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Pré-Pago

CLARO S.A., (“CLARO”) com sede na Rua Flórida, 1970, Brooklin, São Paulo/SP, CNPJ nº 40.432.544/0001-47, autorizada para prestação do Serviço Móvel Pessoal (“SMP”), denominada Claro; e a pessoa indicada no Termo de Adesão, parte integrante deste, denominada Assinante e em conjunto denominadas Partes.

I - Objeto

1.1 Prestação do SMP pela **CLARO** ao **ASSINANTE** habilitado, podendo receber e originar chamadas nas localidades atendidas pela **CLARO**, em sua área de autorização.

1.2 Chama-se Estação Móvel (“EM”), o aparelho que possua certificação e homologação expedidas ou aceitas pela Anatel, com chip da **CLARO** de identificação do **ASSINANTE** (“Chip”), observados os limites de acesso do presente.

1.3 O SMP possibilita ao **ASSINANTE** receber e originar, automaticamente, chamadas nas diversas localidades abrangidas na área de autorização da **CLARO**, dentro dos limites e condições mencionadas neste Contrato.

1.3.1 As chamadas originadas e recebidas a cobrar ou não, Locais ou de Longa Distância, se processam de acordo com a Regulamentação do SMP, do Serviço Telefônico Fixo Comutado (“STFC”) e em conformidade com o Plano de Serviço escolhido pelo Assinante.

1.4 O **ASSINANTE** declara ter recebido informações e cópia do plano de serviço contratado, bem como declara conhecer o Regulamento do SMP, os Planos de Serviços ofertados e disponíveis à sua escolha, inclusive o Plano de Referência de Serviço, e as formas de faturamento e cobrança, constantes do Guia **CLARO** e dos folhetos explicativos que integram o presente instrumento e que estão disponíveis no site www.claro.com.br, lojas e agentes **CLARO**.

1.5 O **ASSINANTE** tem ciência de que se for constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa do **ASSINANTE**, o serviço poderá ser suspenso, independentemente de notificação e de outras medidas cabíveis, até que a situação seja regularizada pelo Assinante.

II- Habilitação

2.1 A ativação do SMP será considerada com a aceitação, pela **CLARO**, do Termo de Adesão, corretamente preenchido e assinado pelo **ASSINANTE**, bem como da apresentação de cópia dos documentos pessoais. O Assinante se compromete a manter os seus dados atualizados e sempre que solicitado encaminhará cópia deste à **CLARO**.

2.1.1 Será de exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** a correta utilização dos serviços contratados na EM que forem utilizados.

III- Natureza dos Serviços Móveis

3.1 O SMP consiste em serviço de telecomunicações móvel terrestre que possibilita a comunicação entre EM ou para outras Estações em uma mesma Área de Registro ou acesso à rede de telecomunicações de interesse coletivo, sujeito a oscilações e/ou variações de intensidade 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, dentre outros.

3.2 O **ASSINANTE** reconhece que os serviços poderão eventualmente ser afetados ou temporariamente interrompidos, não sendo a **CLARO** responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções destes, inclusive por caso fortuito ou força maior, e pela atuação de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interceptadas à rede da **CLARO**, por imposições governamentais, por má utilização do serviço ou da EM pelo Assinante, ou por qualquer outro fato ou ato alheio à sua vontade ou fora de seu controle.

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

3.4 O **ASSINANTE** declara ter ciência das localidades cobertas pelo SMP e das limitações de eventuais áreas de da disponibilidade de rede e, em hipótese alguma, o **ASSINANTE** se desobrigará do pagamento do serviço sob a alegação de não abrangência do SMP em certa área.

IV - Planos de Serviços

4.1 O **ASSINANTE** poderá optar por quaisquer dos Planos de Serviço oferecidos pela **CLARO**, inclusive o Plano de Referência de Serviço.

4.2 Neste ato o **ASSINANTE** optou pelo Plano de Serviço Pré-Pago assinalado no Termo de Adesão, obrigando-se a cumprir todas as obrigações e condições deste Plano de Serviço.

4.3 O **ASSINANTE** tem ciência de que, se solicitar a transferência de Plano de Serviço, até a efetivação, permanecerão válidos os preços referentes ao Plano de Serviço ainda em vigor.

4.4 A **CLARO** poderá modificar ou deixar de prestar serviços e facilidades adicionais, ou ainda, extinguir ou alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus Planos de Serviço, devendo efetuar a comunicação aos usuários afetados, com antecedência de 30 (trinta) dias, para que o **ASSINANTE** possa optar

Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Pré-Pago

por outro Plano de Serviço, sendo que, caso não ocorra à manifestação do Assinante, a CLARO estará autorizada a transferi-lo deste para o Plano de Serviço de Referência ou para outro Plano Alternativo de Serviço similar.

4.5 O ASSINANTE de Plano de Serviço Pré-Pago poderá requer a CLARO a suspensão do serviço, sem ônus, uma única vez, a cada períodos de 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias, mantendo seu Código de Acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma EM. Fora dessa hipótese, a CLARO poderá cobrar pela suspensão do serviço.

V - Utilização Fora da Área de Registro ("Roaming")

5.1 Se tiver saldo suficiente, o Assinante poderá, quando estiver fora de sua Área de Registro, usar a rede da CLARO ou de outras operadoras, na medida em que a CLARO firme convênios com essas operadoras, sujeitando-se às condições técnico-operacionais existentes na rede dessas operadoras.

5.2 O uso dos serviços ora contratados, tanto de voz como de dados, é válido apenas em território nacional. Os serviços usados em roaming internacional serão cobrados separadamente. Consulte os valores em www.claro.com.br.

VI - Preço e Forma de Pagamento dos Serviços

6.1 O ASSINANTE poderá obter créditos pré-pagos ("Créditos") junto à CLARO ou aos seus distribuidores, de acordo com a Tabela de Preços vigente.

6.2 O ASSINANTE está ciente que o valor, a forma de mediação e os critérios de cobrança dos serviços prestados estão estabelecidos no Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE e que, de acordo com a regulamentação vigente, somente serão faturadas chamadas com duração superior a 3 segundos, sendo o tempo inicial de tarifação igual a 30 segundos. Ultrapassado o tempo inicial de tarifação será realizada a cada 6 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.

6.3 A Claro poderá promover descontos ou promoções, para otimizar o uso do SMP, sem caracterizar-se a novação.

6.4 Os preços dos serviços poderão ser reajustados a cada 12 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 no início da comercialização do Plano de Serviço contratado,

ficando a CLARO obrigada a publicar o fato, na localidade de sua comercialização, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

VII - Validade dos Créditos do Serviço Pré-Pago

7.1 O prazo de validade dos Créditos irá variar de acordo com o valor da recarga efetuada pelo ASSINANTE e serão deduzidos na medida de sua utilização, inclusive com relação à utilização dos serviços de Longa Distância.

7.1.1 O preço e a forma de cobrança do serviço de Longa Distância são de responsabilidade exclusiva da operadora de Longa Distância selecionada pelo ASSINANTE.

7.2 Quando o ASSINANTE adicionar novos Créditos ao saldo existente, a Claro irá revalidar a totalidade dos Créditos pelo maior prazo, considerando o prazo dos novos créditos e o prazo do Crédito anterior. Essa regra se aplica aos Créditos disponibilizados pela CLARO a título de bônus.

7.2.1 Se o ASSINANTE inserir novos Créditos antes do prazo previsto para término do Contrato, os Créditos não utilizados e com prazo de validade expirado serão revalidados pelo mesmo prazo os novos créditos.

7.2.2 O ASSINANTE poderá verificar seu Crédito e respectivo prazo de validade por meio de contato com o SAC da Claro.

7.3 Esgotado o prazo de validade dos Créditos, o serviço poderá ser suspenso parcialmente pelo prazo de 15 dias, permitindo-se ao ASSINANTE apenas a realização de chamadas a cobrar e o recebimento de chamadas que não importem em débitos para o ASSINANTE. Após esse prazo, o serviço poderá ser totalmente suspenso com bloqueio para o recebimento de chamadas pelo prazo de mais 30 dias. Após este último prazo, o Contrato SMP será rescindido pela CLARO.

7.3.1 Durante os bloqueios previstos em 7.3, o Assinante poderá originar chamadas para a CLARO para ativar novos Créditos e para acessar serviços públicos de emergência.

VIII - Direitos e Deveres do Assinante

8.1 São assegurados ao Assinante os direitos e deveres estabelecidos neste Contrato e no Regulamento SMP.

8.2 O ASSINANTE com a linha ativa poderá requerer a transferência de titularidade do Contrato SMP, desde que confirme junto à CLARO todos os seus dados cadastrais e comprove os dados cadastrais do novo titular, conforme estabelece a regulamentação.

8.2.1 O ASSINANTE poderá, a qualquer tempo, para realizar solicitação ou reclamação, entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC da CLARO, através do telefone 1052 (ligação gratuita), através do site www.claro.com.br ou, ainda, através de

Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Pré-Pago

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.

8.2.2 IX - Contestação dos Débitos

9.1 O **ASSINANTE** poderá apresentar contestação de débitos pessoalmente ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, em até 3 (três) anos a partir da data da cobrança considerada indevida, para as contas vencidas a partir de 08/07/2014. Para as contas que venceram até o dia 07/07/2014, o consumidor tem prazo de 90 dias para efetuar a contestação de débitos.

9.2 A contestação do **ASSINANTE** receberá um número de protocolo para o acompanhamento de sua solução por meio do SAC da **CLARO**. A Claro deverá responder no prazo de até 30 dias do recebimento da contestação.

X - Estação Móvel e Código de Acesso

10.1 A **CLARO** poderá deixar de ativar a **EM** ou suspender a prestação do **SMP**, mediante o envio de notificação prévia ao Assinante, mantidas as demais obrigações contratuais entre as Partes, se for verificado qualquer desvio dos padrões de utilização do **SMP**, bem como das características técnicas da **EM**, estabelecidos pela Anatel.

concordância prévia do Assinante.

10.3 O **ASSINANTE** poderá solicitar a substituição de seu Código de Acesso, mediante pagamento específico, salvo inviabilidade técnica.

XI - Extravio, Furto ou Roubo da Estação Móvel

11.1 No caso de extravio, furto e roubo da **EM**, a **CLARO** aceitará realizar o bloqueio da **EM** e a suspensão da prestação do **SMP** desde que o **ASSINANTE** comunique o fato, imediatamente, ao SAC da **CLARO**, indicando o número de IMEI de seu aparelho e realizando sua identificação pessoal.

11.2 Caso sejam verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **ASSINANTE**, o bloqueio será cancelado.

11.3 O **ASSINANTE** será responsável por todos os valores decorrentes da utilização da **EM** extraviada, furtada ou roubada, até o momento em que a **CLARO** seja comunicada do evento.

11.4 O pedido para reativação da **EM** extraviada somente será recebido mediante solicitação escrita no **ASSINANTE** ou via SAC, mediante confirmação de seus dados cadastrais.

XII - Prazo de Vigência e Rescisão do Contrato

12.1 O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de assinatura do Termo de Adesão.

12.2 O presente contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses: a) a requerimento do Assinante; b) a requerimento de qualquer das Partes, em decorrência da

inobservância da outra Parte no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais; c) pela **CLARO**, em decorrência (i) da prestação de declaração falsa; (ii) da cessão a **CLARO**, disposta no Setor de Atendimento de uso do serviço pelo Assinante, sem prévia formalização perante a **CLARO**; (iii) uso fraudulento ou ilícito da mesma, ou em quaisquer das outras condições previstas neste Contrato; d) por morte ou interdição do **ASSINANTE** pessoa natural, e falência ou dissolução, no caso de **ASSINANTE** pessoa jurídica; ou e) com a extinção da autorização da prestação do **SMP**.

12.3 A **CLARO** poderá rescindir o presente Contrato caso seja constatada a utilização dos serviços para a prática de atos criminosos, principalmente crimes contra crianças e adolescentes, previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislação aplicável à espécie.

12.4 A rescisão deste Contrato, independentemente no motivo, implicará na perda dos créditos porventura ainda existentes.

XIII - Serviço de Valor Adicionado ("VAS")

13.1 VAS e Facilidade Adicional são aqueles que acrescentam novas utilidades ao **SMP**, relacionadas? A **CLARO** poderá, por meio de justificada apresentação, movimentação ou recuperação de informações, tais como nas situações de serviço de provimento de acesso à internet, SMS, MMS, aquisição de serviços de música, jogos, vídeos, imagens, sem se limitar a essas hipóteses, conforme a legislação e regulamentação vigentes, devendo ser contratado por meio de acesso aos canais de relacionamento da **CLARO**, podendo ou não fazer parte do Plano de Serviço Pré-Pago. O VAS não constitui serviço de telecomunicações e não se confunde com o **SMP**.

XIV - Portabilidade Numérica

14.1 Portabilidade Numérica é a facilidade que possibilita ao usuário do **SMP** manter o número correspondente à linha telefônica ("Código de Acesso") a ele designado, independentemente da prestadora do **SMP** a que se vincular.

14.2 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 Prestadora Receptora, que neste caso é a **CLARO**.

14.3 A **CLARO** poderá cobrar do **ASSINANTE**, em parcela única, valor pela Portabilidade de seu Código de Acesso para a **CLARO**, limitado ao valor máximo definido pela ANATEL.

Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Pré-Pago

14.4 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 Autorizada 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 para a **CLARO**.

14.5 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**.

14.6 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**.

14.7. 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.

14.8 A Portabilidade poderá ser recusada caso (i) o Código de Acesso informado pelo usuário for inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público ou (ii) se estiver em andamento outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão.

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

14.10 A solicitação de Portabilidade poderá ser cancelada pelo usuário, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da data de solicitação de Portabilidade.

14.11 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.

14.12 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.

14.13 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**.

14.14 Por fim, o **ASSINANTE** reconhece que a **CLARO** não possui qualquer responsabilidade por eventuais prejuízos ocasionados pelas Prestadoras Doadoras e/ou Receptoras, pela demora e/ou vedação da liberação ou aceitação do Código de Acesso portado. E reconhece também que poderá ocorrer eventual necessidade de troca do equipamento, em caso de incompatibilidade técnica, sendo o custo desta troca de responsabilidade do **ASSINANTE**.

XV- Disposições Gerais

15.1 O **ASSINANTE** é responsável pela veracidade das informações fornecidas e de sua utilização, especialmente o seu endereço para envio de correspondências. A não utilização destes dados e a conseqüente não localização do **ASSINANTE** para contato, poderá ocasionar a suspensão do Contrato e dos serviços prestados. 15.2 A **CLARO** poderá modificar as condições deste Contrato, mediante prévia comunicação escrita ou mediante redação de novo Contrato, procedendo ao registro em Cartório de Registro de Títulos e Documentos.

15.3 Caso o Assinante não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 15.2 deverá, no prazo de 10 dias, a contar da data de recebimento de tal comunicação, exercer o direito de rescindir o contrato. Caso não o faça, será considerado que houve aceitação e adesão às novas condições. 15.4 Este Contrato poderá ser modificado por solicitação da Anatel 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.

15.5 A falta ou atraso, por qualquer uma das Partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação.

15.6 Todas as informações do cadastro do **ASSINANTE** são confidenciais e só poderão ser fornecidas: a) ao **ASSINANTE**; b) ao representante com procuração específica; c) à

Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal na Modalidade Pré-Pago

autoridade judicial; e d) a outras Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, para fins específicos da prestação destes serviços.

15.7 Além dos serviços de voz, a CLARO poderá disponibilizar a contratação de pacotes de dados e de VAS, que permitem ao ASSINANTE acesso à tecnologia 3G HSDPA, com velocidade de até 1 Mbps na rede CLARO. Verifique preços, condições e cobertura no site www.claro.com.br/cobertura, nas lojas CLARO ou através de ligação gratuita para o SAC da CLARO (1052), de qualquer telefone. Os pacotes de dados eventualmente contratados referem-se exclusivamente à transmissão de dados, portanto, serão cobrados adicionalmente aos serviços de voz e mensagens de texto (SMS). As regras contidas no presente Contrato também se aplicam a contratação dos referidos pacotes de dados.

15.8 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 operação.

XVI - Foro

16.1 O presente Contrato encontra-se disponibilizado no site da CLARO na Internet - www.claro.com.br e registrado em Cartório de Títulos e Documentos das Cidades de São Paulo - SP, 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.