

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

**CLARO S.A. ("CLARO")**, com sede na Rua Flórida, 1.970, Brooklin, São Paulo/SP, de CNPJ nº 40.432.544/0001-47, autorizada para prestar o Serviço Móvel ("SMP") e a pessoa identificada no Termo de Adesão, Anexo ao presente, sendo parte integrante deste, denominada **Assinante**, e em conjunto denominadas Partes. Resolvem firmar o presente Contrato:

### 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.

1.1.1 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 com o Plano de Serviço escolhido pelo Assinante.

1.2 Chama-se Estação Móvel ("EM") o aparelho celular que possua certificação e homologação expedida e aceita pela Anatel, com chip de identificação do **Assinante** ("Chip"), observados seus limites de acesso do presente Contrato.

1.3 O **Assinante** declara que recebeu informações do Plano de Serviço contratado, bem como declara conhecer o Regulamento do SMP, os Planos de Serviços ofertados, inclusive o Plano Básico de Serviço, e as formas de faturamento e cobrança, constantes do Guia Claro e dos folhetos explicativos que integram o presente e que estão disponíveis no site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), lojas e agentes **Claro**.

**1.4 O Assinante tem ciência de que se for constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa pelo Assinante, este Contrato pode ser rescindido imediatamente, independentemente de notificação e de outras medidas cabíveis.**

1.5 Seremos enviados ao **Assinante** que efetuar a contratação dos serviços ofertados pela **Claro** à distância, por meio do televidas ou da internet, cópia do Contrato de Prestação do SMP com o aparelho celular adquirido, se for o caso, ou em até 48 horas após a contratação do serviço, para os casos em que não houver a aquisição de aparelho celular.

### II - Habilitação

2.1 O **Assinante** adquirirá o direito de uso do SMP a partir da aceitação, pela **Claro**, do Termo de Adesão, preenchido e assinado pelo **Assinante**, bem como da apresentação e entrega de cópia dos documentos pessoais. A partir daí, a **Claro** poderá cobrar valores de habilitação e assinatura. O **Assinante** se compromete a manter seus dados sempre atualizados, e sempre que solicitado encaminhará cópia destes à **Claro**.

2.2 O **Assinante** se compromete a habilitar EM certificada e homologada pela Anatel e compatível com a rede da **Claro**, sendo de inteiro e exclusiva responsabilidade do Assinante a origem e forma de aquisição da EM, devendo apresentar, no ato da habilitação, o documento fiscal de compra da EM.

2.2.1 Na hipótese do **Assinante** adquirir apenas o Chip, será de sua responsabilidade a correta utilização dos serviços contratados na EM em que seja instalado.

2.3. A **Claro** poderá cobrar o valor de habilitação, quando prevista no respectivo Plano de Serviço.

### III - Natureza dos Serviços Móveis

**3.1 O SMP é um serviço de telecomunicações móvel terrestre, que possibilita a comunicação entre EM ou para outras Estações em uma mesma Área de Registro, ou acesso a rede de telecomunicações de interesse coletivo, sujeito, por sua 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"), disponibilidade de rede, dentre outros.**

3.2 O **Assinante** reconhece que os serviços poderão eventualmente ser afetados ou 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 interconectadas à rede da **Claro**, por imposições governamentais, por má utilização do serviço ou da EM autorizada ou por qualquer outro fato ou ato alheio à sua vontade e a controle.

3.3 A **Claro** obriga-se a prestar o SMP segundo os padrões de qualidade exigidos pela Anatel.

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

### IV - Planos de Serviço

4.1 O **Assinante** tem conhecimento do direito de optar por quaisquer dos Planos de Serviço homologados pela Anatel e oferecidos pela **Claro**, inclusive o Plano Básico de Serviço, conforme a relação de Planos de Serviço disponíveis em [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) e nos folhetos disponíveis nas lojas e nos agentes autorizados da **Claro**.

4.2 Neste ato, o **Assinante** optou pelo Plano de Serviço assinalado no Termo de Adesão, obrigando-se a cumprir todas as condições pertinentes ao Plano de Serviço escolhido e a este Contrato, devendo utilizar o serviço dentro dos limites legais, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Contrato e na legislação.

4.3. Somente o **Assinante** poderá solicitar a transferência de Plano de Serviço, a qualquer tempo, observadas as condições dispostas neste Instrumento por meio de ligação gratuita para o 1052, de qualquer telefone.

4.2.1 O Assinante tem ciência de que, se solicitar a transferência de Plano de Serviço, até sua efetivação, permanecerão válidas e exigíveis as tarifas, preços e encargos do Plano de Serviço ainda em vigor.

4.3 A **Claro** poderá modificar ou deixar de prestar serviços e facilidades adicionais, ou ainda, extinguir, ou mesmo alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus Planos de Serviço, devendo efetuar a comunicação em jornal de grande circulação, com antecedência de 02 dias, concedendo prazo de 06 meses para que o **Assinante** possa optar por outro Plano de Serviço, sendo que caso não ocorra à manifestação do **Assinante**, 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 regulamentação da Anatel.

4.4 O **Assinante** adimplente pode requerer a **Claro** a suspensão, sem ônus, da prestação do SMP, uma única vez, a cada período 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 SMP na mesma EM ("Suspensão Voluntária"). Após esse prazo, a Suspensão poderá ser cobrada pela **Claro**. O período de Suspensão Voluntária não contará para o término do prazo de permanência mínima contratado.

4.4.1 Não será cobrada Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço durante o período de Suspensão Voluntária.

4.5 O Plano Claro Controle é um Plano Pós-Pago Alternativo de Serviço comercializado pela **Claro** e homologado pela Anatel.

4.5.1 O Plano Claro Controle se caracteriza pela aquisição mensal de uma franquia pelo Assinante, sempre em Reais, para ser utilizada em ligações e/ou alguns serviços e facilidades adicionais ofertados pela **Claro**, conforme divulgação nos pontos de vendas ("Franquia"). Ao fim da Franquia contratada, a originação de chamados (exceto para números especiais de serviços de emergência e chamadas que não importem em débito ao Assinante, inclusive a cobrar) e a utilização dos serviços disponibilizados pela **Claro** serão automaticamente bloqueadas ("Bloqueio de Utilização"). Para continuar usufruindo dos serviços prestados pela **Claro** até a próxima data de fechamento de seu ciclo de faturamento seguinte, o Assinante deverá inserir em sua EM créditos pré-pagos, cuja validade dependerá do valor de recarga realizada.

4.5.1.1 Cada Franquia terá validade de 60 dias. Após esse prazo, o valor não utilizado da Franquia será cancelado.

4.5.1.2 A cada novo ciclo mensal, o Assinante terá direito a nova Franquia. Ao valor desta nova Franquia serão somados os eventuais valores de Franquias do ciclo anterior, não utilizados e ainda válidos, conforme item 4.5.1.1 acima ("Rollover").

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

5.1 O **Assinante** poderá utilizar, desde que previsto no seu Plano de Serviço, na qualidade de **Assinante** em deslocamento fora da sua Área de Registro (ou seja, fora de seu DDD), a rede **Claro** ou a rede de outras operadoras, na medida em que a **Claro** firme convênios com as referidas operadoras, sujeitando-se às condições técnicas-operacionais existentes na rede dessas operadoras e ao pagamento dos valores previstos no Plano de Serviço da **Claro** escolhido pelo **Assinante**, observado o disposto na cláusula 6.5.5.

5.1.1 A utilização do SMP em *Roaming* será faturada fora da franquia do Plano de Serviço contratado pelo **Assinante**, quando este serviço não estiver contemplado na franquia de seu Plano. Os valores estão disponíveis no SAC da **Claro**, através de ligação gratuita de qualquer telefone para o número 1052 de qualquer telefone, e também no site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br).

5.2 A responsabilidade da **Claro**, em relação à interconexão de redes com outras redes prestadoras de serviços de telecomunicações, está limitada ao disposto na legislação e na regulamentação correspondente,

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

reconhecendo o **Assinante** a possibilidade de eventual oscilação na interconexão independente da vontade da **Claro**.

5.3 O critério de tarifação e preços de uso dos serviços ora contratados, tanto de voz como de dados, é válido apenas no território nacional. Os serviços usados no exterior serão cobrados separadamente. Consulte os valores em [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br).

5.4 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.

5.4.1 Antes da efetivação do bloqueio acima referido, na hipótese de utilização avulsa e 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.

### VI - Preço e Forma de Pagamento dos Serviços

6.1 O **Assinante** se compromete a pagar pontualmente as cobranças mensais emitidas pela **Claro**, de acordo com os preços relativos ao Plano de Serviço contratado, incluindo, mas não se limitando, à assinatura, ao pagamento mínimo mensal, às ligações, ao deslocamento, aos serviços opcionais, sendo o **Assinante** cobrado de acordo com as opções feitas, independentemente da efetiva utilização no período.

6.2 O **Assinante** é o único responsável pelo pagamento do preço e demais encargos decorrentes deste Contrato e da prestação do SMP, independentemente de quem tenha utilizado sua EM.

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

6.4 Visando auxiliar o controle do **Assinante** no que diz respeito ao consumo mensal de sua conta, assim como evitar o risco de cobranças que ultrapassem o valor da franquia do Plano de Serviço contratado, a **Claro** estabelece um critério para limite de crédito, reconhecendo o **Assinante** o direito da **Claro** de interromper a prestação dos serviços caso o referido limite seja ultrapassado.

**6.5 Com exceção do Plano Básico de Serviço, a Claro estabelece um parâmetro mínimo de crédito equivalente a 03 vezes o valor contratado pelo Assinante, por meio da análise de crédito efetuada pela Claro no momento da adesão ao Plano de Serviço pelo Assinante abrangendo, inclusive, o somatório de débitos pendentes, que correspondem aos serviços faturados e não vencidos, faturados e não pagos, ou a faturar.**

**6.5.1 O parâmetro de crédito do Assinante poderá ser alterado conforme critérios a serem estabelecidos pela Claro, sendo garantido o mínimo disposto na cláusula 6.5 supra.**

**6.5.2 Uma vez ultrapassado o parâmetro de crédito estipulado nas cláusulas acima, fica a Claro autorizada pelo Assinante a efetivar bloqueio do acesso móvel, a seu único e exclusivo critério e, neste caso, o Assinante somente poderá efetuar chamadas e utilizar serviços que não gerem débitos.**

6.5.3 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.

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

6.5.5 As condições constantes das cláusulas anteriores aplicar-se-ão inclusive para os serviços utilizados em *Roaming* Nacional, sendo certo que o bloqueio previsto na cláusula 6.5.2 também ficará condicionado às informações prestadas pela operadora de serviço móvel visitada.

6.6 É obrigação do **Assinante** controlar o consumo da franquia de minutos do Plano de Serviço ora contratado. Não obstante, com o objetivo de auxiliar o **Assinante**, e sem que isso importe na obrigação da **Claro** pelo controle do consumo pelo **Assinante**, a **Claro** poderá enviar uma mensagem de texto ("SMS") de alerta quando o **Assinante** estiver próximo de atingir o parâmetro de crédito estabelecido.

6.7 Em nenhuma hipótese o **Assinante** poderá se recusar ao pagamento de fatura que ultrapasse o limite de crédito acima estabelecido, alegando desconhecimento do seu consumo mensal ou pela ausência de envio ou recebimento do SMS mencionado acima.

7.1.1 Nos casos de suspensão previstos nas alíneas "c" e "d" acima, os

6.8 Os preços dos serviços poderão ser reajustados a cada período de 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 a partir da data de início de comercialização do Plano de Serviço contratado, ficando a **Claro** obrigada a publicar o fato em jornal de grande circulação, na localidade de sua comercialização, com antecedência mínima de 02 dias.

6.9 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 fatura de prestação de serviços ("Fatura") para o endereço por ele indicado no Termo de Adesão.

6.10 A Fatura terá data de vencimento escolhida pelo **Assinante** no Termo de Adesão, dentre as 06 opções de vencimento disponibilizadas pela **Claro**. A Fatura será entregue ao **Assinante** em até 5 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** 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 previstos neste Contrato.

6.11 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 segundos, sendo o tempo inicial de tarifação igual 30 segundos. Ultrapassado o tempo inicial de tarifação, a unidade de tempo de tarifação será realizada a cada 6 segundos. Caso haja chamadas sucessivas com duração superior a 03 segundos e inferior a 30 segundos, efetuadas entre os mesmos códigos de acesso de origem e destino, e o tempo compreendido entre o final de uma ligação e o início da ligação seguinte for inferior ou igual a 120 segundos, os tempos das chamadas devem ser somados como uma única ligação.

6.12 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 ("SVA"), bem como de serviços suplementares e facilidades adicionais por ele contratadas, 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**.

6.13 O **Assinante** autoriza o faturamento conjunto dos serviços de telecomunicações, distintos daqueles 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**.

### VII - Não-Pagamento da Fatura

7.1 O não-pagamento da fatura na data de seu vencimento terá como consequência:

a) multa moratória de 2% sobre o valor total do débito, a partir do dia seguinte ao do vencimento; b) juros moratórios de 1% ao mês, calculados *pro rata tempore*, contados a partir da data de vencimento da fatura e atualização do débito pelo IGP-M; c) após 15 dias do vencimento da fatura, a **Claro** poderá suspender parcialmente o serviço, mediante bloqueio da EM para originação de chamadas e também para recebimento de chamadas a cobrar ou de qualquer serviço que implique em débito;

d) após 30 dias desde a suspensão parcial prevista acima, a **Claro** poderá suspender totalmente a prestação do serviço, permanecendo bloqueada a EM, tanto para originar quanto para receber chamadas, inclusive a cobrar;

e) após 45 dias da suspensão total prevista acima, a **CLARO** poderá desativar definitivamente a EM do **Assinante** e rescindir este Contrato, devendo o **Assinante** arcar com todas as despesas e sanções aplicáveis;

f) caso o **Assinante**, após a ocorrência do disposto na alínea 'e' acima, queira permanecer como Cliente da **Claro**, o mesmo poderá habilitar um Plano de Serviço Pré-Pago, mediante o pagamento dos valores devidos e de qualquer cobrança devida e ainda não faturada serviços serão restabelecidos após a confirmação do pagamento do débito total no prazo de até 24 horas.



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

7.2 Caso a Claro deixe de aplicar o disposto na cláusula 7.1 acima ou aplique critérios diferentes mais benéficos para o Assinante, isto não implicará em 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 7.1 acima.

### VIII - Direitos e Deveres do Assinante

8.1 São assegurados ao Assinante os direitos estabelecidos neste Contrato e no Regulamento do SMP:

a) Liberdade de escolha da prestadora de Longa Distância para originar chamadas, observados os 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, relativo ao prazo máximo de 90 dias anteriores ao seu pedido.

c) Contestar débitos nos termos da Cláusula IX abaixo.

d) Requerer a transferência de titularidade do Contrato SMP, desde que o novo titular seja aprovado em avaliação de crédito pela Claro, e assine 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

**8.1.1 O Assinante, caso deseje esclarecer qualquer dúvida, obter informações, efetuar solicitações ou realizar reclamações 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), do site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), ou ainda, por meio de correspondência endereçada à Gerência de Relacionamento com o Cliente Claro, localizada na Avenida John Boyd Dunlop, 501, Vila São Bento, Campinas, CEP: 13033-780.**

8.1.1.1 Quando no contato realizado apresentar reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, a Claro fornecerá ao Assinante um número de protocolo numérico sequencial para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da internet, do SAC, do Setor de Relacionamento ou do Setor de Atendimento da Prestadora.

**8.1.2 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).**

8.2 É responsabilidade do Assinante:

a) Utilizar adequadamente o SMP por meio de EM 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.

b) Responder pela veracidade e correção das informações fornecidas, inclusive para efeitos de análise de crédito.

c) 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 EM, 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 EM ou estrutura diferente de EM certificada e homologada pela ANATEL.

8.3 O Assinante declara estar ciente de que a não observância do disposto na cláusula 8.2 (i) facultará, à CLARO, a tomada das seguintes medidas, após prévia comunicação:

8.3.1 Bloqueio total da EM; e/ou

8.3.2 Rescisão contratual.

### IX - Contestação de Débitos

9.1 O Assinante poderá apresentar contestação de débitos pessoalmente ou por seu representante legal, na forma escrita ou

verbal, em até 90 dias do vencimento da fatura questionada.

9.2 A contestação do Assinante receberá um número de protocolo numérico sequencial para o acompanhamento de sua solução pelo SAC da Claro. A Claro deverá responder no prazo de até 30 dias contados do recebimento da contestação.

9.2.1 Os valores cobrados indevidamente e pagos pelo Assinante serão devolvidos em créditos na fatura seguinte, acrescidos dos mesmos encargos previstos na Regulamentação da Anatel, a menos que o Assinante solicite outra forma de devolução no momento da contestação.

9.2.2 Caso o pedido de contestação seja considerado improcedente, caberá ao Assinante o pagamento dos valores em aberto acrescidos das penalidades de mora.

9.3 Em caso de contestação parcial, o Assinante deverá efetuar pagamento da parte incontroversa, sob pena de aplicação do procedimento descrito na cláusula VII, ficando a parte controversa pendente de análise, após a qual se aplicará o disposto nos itens acima.

### X - Estação Móvel e Código de Acesso

10.1 A Claro poderá deixar de ativar a EM ou suspender a prestação do SMP, 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.

10.2 A Claro poderá, por motivo justificado, alterar o Código de Acesso originalmente atribuído à EM, dando conhecimento do fato ao Assinante, com 90 dias de antecedência. Esse prazo poderá ser reduzido, com a concordância prévia do Assinante.

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

10.4 A mudança definitiva da Área de Registro pelo Assinante poderá acarretar alteração do Código de Acesso por razões de ordem técnica, bem como poderá implicar na necessidade de nova contratação do serviço.

10.5 Em caso de vício da EM adquirida em uma loja Claro, a responsabilidade pela troca e/ou assistência técnica da EM é exclusiva do fabricante da EM, cujos dados de contato e condições de garantia constam no respectivo manual que acompanha a EM.

10.6 Quaisquer defeitos na EM do Assinante serão de inteira responsabilidade do fabricante da EM, devendo o Assinante encaminhar sua EM para o serviço autorizado correspondente.

### XI - Furto ou Roubo da EM

11.1 No caso de furto ou 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.

11.1.1 A suspensão da prestação do SMP não implicará em rescisão contratual, permanecendo o Contrato SMP em plena vigência, sendo certo que os valores referentes à prestação do SMP continuarão sendo cobrados normalmente até rescisão do Contrato SMP solicitada pelo Assinante.

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 furtada ou roubada, até o momento em que a Claro seja comunicada do evento.

11.4 Caso o Assinante não solicite o desbloqueio da EM e/ou o furto/roubo seja confirmado, o IMEI da EM será cancelado pela Claro e a EM furtada/roubada não poderá mais ser utilizada.

### 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, sem qualquer direito de reembolso da taxa de habilitação eventualmente paga e sem prejuízo do direito da Claro ao recebimento da totalidade dos valores pendentes, quando:

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 terceiros, a qualquer título, ou descumprimento de quaisquer das outras condições previstas neste Contrato;

d) por morte ou interdição do Assinante; ou e) com a extinção da autorização da Claro para prestação do SMP.

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

**12.2.1 Na hipótese de rescisão contratual ou em caso de migração para um Plano Pré-Pago, o Assinante poderá receber cobrança residual dos valores utilizados até a data da efetiva rescisão ou migração, sendo certo que tais cobranças serão emitidas posteriormente à data da rescisão.**

### **XIII - Portabilidade Numérica**

13.1 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.

13.2 A Portabilidade 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**.

13.3 A **Claro** poderá cobrar do **Assinante**, em parcela única, valor pela Portabilidade para a **Claro**, limitado ao valor máximo definido pela ANATEL.

13.4 Para Portabilidade de outra prestadora para a **Claro**, devem, 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**.

13.5 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**.

13.5.1 Na hipótese de o **Assinante** ter manifestado interesse em ser cliente da **Claro**, independentemente do resultado de sua solicitação de Portabilidade, o **Assinante** recebe, na assinatura do Termo de Adesão, um número provisório que o permitirá usufruir dos serviços da **Claro** desde o momento de sua contratação.

13.5.2 O número provisório 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.

13.5.3 O **Assinante** declara ter conhecimento e concorda que em qualquer das hipóteses previstas no item 13.5.2, o presente Contrato surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo número provisório na **Claro**, aplicando-se integralmente as disposições contidas neste Contrato, no Termo de Adesão e no Termo de Benefício por ele firmados. É vedada a Portabilidade de número provisório da **Claro** para outra prestadora.

13.6 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** concorda que o presente Contrato 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 a Portabilidade, o **Assinante** autoriza, desde já, o fornecimento de seus dados cadastrais para a "Entidade Administradora" e para a "Prestadora Doadora", a fim de permitir a conclusão, ou não, de sua solicitação de Portabilidade.

13.8 A Portabilidade poderá ser recusada quando (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.

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.

13.11 Não havendo condições para recusa a solicitação de cancelamento, a **Claro** irá agendar a habilitação do usuário e o procedimento de desativação e ativação.

13.12 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, não havendo qualquer.

responsabilidade da **Claro** nessa ocorrência.

### **XIV - Serviço de Valor Adicionado ("SVA")**

14.1 SVA - é aquele que acrescenta novas utilidades ao SMP, relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, tais como nas situações 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 indicado no Termo de Adesão. O SVA não constitui serviço de telecomunicações e não se confunde com o SMP.

14.2 O **Assinante** autoriza a **Claro** a lançar no documento de cobrança os valores relacionados ao SVA utilizado.

### **XV - Disposições Gerais**

15.1 O **Assinante** é responsável pela veracidade das informações fornecidas e se obriga a manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, especialmente o seu endereço para envio de faturas. A não atualização destes dados e a consequente não localização do **Assinante** para contato poderá ocasionar a suspensão do Contrato e dos serviços prestados. Ademais o **Assinante** reconhece a **Claro** o direito de obter de terceiros as referências que considerar necessárias para fins do presente Contrato, observadas as normas pertinentes.

15.2 A **Claro** poderá modificar as 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.

15.2.1 Caso o **Assinante** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 15.2 acima deverá, no prazo de 10 dias, a contar da data de recebimento de tal comunicação, exercer o direito de rescindir o presente Contrato. Caso não o faça, será considerado que houve aceitação e adesão às novas condições.

15.3 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.

15.4 Todas as informações relativas ao cadastro do **Assinante** são confidenciais e só serão fornecidas:

- ao **Assinante**;
- ao representante com Procuração específica;
- à agência de cobrança da **Claro**;
- à autoridade judicial;
- e) a outras prestadoras de Serviços de Telecomunicações, para fins específicos da prestação destes serviços.

15.5 Além dos serviços de voz, a **Claro** poderá disponibilizar a contratação de pacotes de dados e SVA, que permitem ao **Assinante** acesso às tecnologias 3G HSDPA, com velocidade de até 1Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 128 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload) e 4G LTE: até cinco Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 512 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload). Verifique preços, condições e mapa de cobertura no site [www.claro.com.br/cobertura3g](http://www.claro.com.br/cobertura3g), nas lojas **Claro** ou através de ligação gratuita para o SAC da **Claro** (1052), de qualquer telefone. Os pacotes de dados eventualmente contratados se referem exclusivamente à transmissão de dados, portanto, serão cobrados adicionalmente os serviços de voz e mensagens de texto (SMS). As regras contidas no presente Contrato também se aplicam a contratação dos referidos pacotes de dados.

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

15.7 Este Contrato encontra-se disponível nas lojas **Claro**, Agentes Autorizados **Claro** e em [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br).

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 apuração.

### **XVI - Foro**

16.1. Fica eleito o foro do domicílio do **Assinante** como o único competente para dirimir dúvidas.