CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET NA MODALIDADE PRÉ-PAGO

CLARO S.A. ("CLARO'), com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B, Santo Amaro, São Paulo/SP, CNPJ nº 40.432.544/0001-47, autorizada para prestação do Serviço Móvel Pessoal ("SMP"), e a pessoa identificada no Termo de Adesão, parte integrante deste, denominada **Assinante** e em conjunto denominadas Partes. Resolvem firmar o presente Contrato:

I Objeto

1.1 O presente Contrato tem por objeto regular a prestação de acesso à Internet mediante utilização do Serviço Móvel Pessoal ("SMP") pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, o qual será devidamente habilitado, na forma e condições consignadas no presente Contrato e Termo de Adesão, de acordo com as opções de planos e serviços feitas pelo **ASSINANTE**.

1.2 O serviço de acesso à Internet da CLARO será prestado exclusivamente mediante a utilização de um Sim Card ou Modem USB, em um computador, *Tablet e/ou Roteador*, conforme modelos homologados pela ANATEL. O **ASSINANTE** está ciente que, por se tratarem de Aparelhos destinados ao serviço de acesso à Internet, não será possível sua utilização para serviços de voz e, tampouco, sua utilização como Canal de Voz via Dados (CSD).

1.3 O serviço de acesso à Internet funciona a partir da utilização do Sim Card ou Modem USB acoplados ao computador, *tablet* e/ou Roteador do ASSINANTE, que deverão possuir condições de configuração de software e hardware mínimos necessários para fruição do serviço. O **ASSINANTE** declara ter sido informado sobre os requisitos mínimos e confirma possuir computador ou *tablet* com a configuração de software e hardware necessária, não se responsabilizando a **CLARO** pela veracidade das informações prestadas pelo **ASSINANTE**.

1.3.1 O ASSINANTE está ciente que a prestação do serviço de acesso à Internet pela CLARO, com o padrão de qualidade adequado, dependerá também do atendimento, por parte do ASSINANTE, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido, conforme descrito na cláusula acima. Caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a CLARO não será responsável pelo funcionamento do serviço, o padrão de qualidade e a performance adequada, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade.

1.4 Os serviços de acesso à Internet oferecidos pela **CLARO** destinam-se preferencialmente aos seguintes propósitos: (a) acesso à Internet; (b) acesso a contas de e-mail; (c) acesso à Intranet, quando disponibilizado, incluindo acesso à Intranet corporativa, e-mail e aplicativos de gerenciamento, força de vendas e automação.

1.5 É permitido ao **ASSINANTE** o envio e recebimento de mensagens ("Torpedos"), mediante a utilização de programa de computador que acompanha os Aparelhos. Os Torpedos serão debitados dos créditos do **ASSINANTE** fora do Plano de Serviço contratado, conforme tabela de preço vigente à época e disponível para consulta no site **www.claro.com.br**.

1.6 O **ASSINANTE** declara ter recebido informações do Plano de Serviço contratado e que lhe foi oferecido acesso a todas as informações do serviço prestado e assim declara ter pleno conhecimento do Regulamento do SMP e seu respectivo Termo de Adesão, das informações necessárias ao bom uso do serviço, dos Planos de Serviços ofertados, do Sumário da Contratação e das formas de faturamento e cobrança, constantes neste Contrato e dos folhetos explicativos que integram o presente Instrumento como se aqui estivessem transcritos para todos os fins de direito. Ademais, o **ASSINANTE** declara ter sido informado que uma cópia de todos os documentos acima referidos pode ser obtida através do site **www.claro.com.br**.

1.7 O **ASSINANTE** tem ciência de que, caso seja constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa prestada 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.

II - Ativação e Cadastramento

2.1 A ativação do serviço ocorrerá após avaliação, pela **CLARO**, das informações constantes no Termo de Adesão, corretamente preenchido e firmado pelo **ASSINANTE**, e, quando cabível, o pagamento da habilitação. A partir da aprovação pela **CLARO**, o **ASSINANTE** terá direito ao uso do serviço contratado conforme descrito no Termo de Adesão obrigando-se e condicionando-se a utilizar o serviço dentro das normas e regulamentos da ANATEL, assim como deste Contrato.

2.1.1 Caso o **ASSINANTE** do Serviço Pré-Pago não informe correta e completamente seus dados cadastrais, preste informações divergentes ou se negue a atualizá-los, poderá ter seu serviço suspenso até que a situação se regularize, conforme o art. 58, §3º da Res. 477/2007 da ANATEL.

2.2 A **CLARO**, ou qualquer de seus representantes autorizados, somente ativará o Sim Card ou Modem USB/Tablet/Roteador que seja certificado e homologado pela ANATEL e compatível com a sua rede, sendo de inteira e exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** a origem e forma de aquisição dos referidos equipamentos, devendo, contudo, o **ASSINANTE** apresentar, no ato da ativação, a competente nota fiscal de compra ou documento de regularidade fiscal.

2.2.1 Na hipótese do **ASSINANTE** adquirir apenas o SIM Card CLARO, será de sua exclusiva responsabilidade o funcionamento e a utilização dos serviços ora contratados por meio de seu computador (Modem USB), *tablet e/ou Roteador* em que venha o mesmo a ser instalado.

III Natureza dos serviços Móveis

3.1. O **ASSINANTE** declara neste ato ter conhecimento que os serviços de acesso à Internet ofertados pela **CLARO** são fornecidos através da utilização da tecnologia 4G (LTE), 3G (HSDPA) ou GPRS/EDGE, sujeitos, por sua própria natureza, a oscilações e/ou variações de sinal e velocidade de tráfego de dados, em razão de condições topográficas, geográficas, urbanas, climáticas, velocidade de movimento, distância do **ASSINANTE** à Estação Rádio Base - ERB, número de clientes associados à mesma ERB, disponibilidade de rede, configuração de hardware e software do computador ou *tablet* utilizado pelo **ASSINANTE**, tráfego de dados na Internet, dentre outros fatores que podem interferir na intensidade do sinal.

3.1.1 O **ASSINANTE**, portanto, tem conhecimento de que os serviços poderão eventualmente ser afetados, ou temporariamente interrompidos, não sendo a **CLARO** responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços.

3.2 A **CLARO** obriga-se perante o **ASSINANTE** a prestar os seus serviços segundo os padrões

de qualidade exigidos pela ANATEL, utilizando todos os meios comercialmente viáveis para atingir a velocidade contratada pelo **ASSINANTE**, nos padrões de mercado, observadas as limitações constantes das cláusulas 3.1 e 3.1.1 acima, condições geográficas particulares, obstruções urbanas, condições climáticas desfavoráveis e outros fatores fora do controle da **CLARO.**

3.4 Nas localidades em que o acesso à Internet por meio da tecnologia 4G não estiver disponível, a **CLARO**, por sua liberalidade, poderá oferecer a rede 3G (HSDPA) ou GPRS/EDGE para este serviço.

3.5 Em hipótese alguma o **ASSINANTE** se desobrigará do pagamento do serviço sob alegação de não abrangência de acesso á Internet em determinada área.

3.6 Independentemente da ação ou vontade da **CLARO**, fatores externos podem influenciar diretamente na velocidade de tráfego de dados. Em virtude destes fatores, alheios à vontade da CLARO, o **ASSINANTE** fica desde já ciente que:

a) Dentro da rede 3G e 4G da **CLARO** e para os Planos de Serviços Pré-Pagos, fica garantido ao **ASSINANTE** do serviço o mínimo de 40% de velocidade média e 80% de velocidade instantânea a partir de 01/11/2014, de acordo com a tecnologia da área de cobertura sendo: (i) GSM GPRS: até 60 kbps, (ii) GSMEDGE: até 120 kbps e (iii) 3G HSDPA: até 1 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 128 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload); (iv) 4G LTE: até 5 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 512 kbps para enviar arquivos para a internet (upload).

b) O tráfego de dados dentro da Internet ocorre em um conglomerado de redes em escala mundial de milhões de computadores interligados pelo TCP/IP que permite o acesso de informações e transferência de dados em infraestrutura de compartilhamento de acessos.

3.7 Adicionalmente, o **ASSINANTE** entende e concorda que o serviço poderá, eventual e temporariamente, estar indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas e/ou por outros fatores fora do controle da **CLARO.** Interrupções do serviço, causadas por usuários ou por eventos de força maior, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da **CLARO** previstas neste Contrato.

3.8 O mapa de cobertura do serviço de acesso à Internet está disponível no site www.claro.com.br/cobertura e nas lojas CLARO ou através de ligação gratuita para o SAC da CLARO (1052) de qualquer telefone O ASSINANTE declara ter tomado ciência das localidades cobertas pela tecnologia 2G (GPRS/EDGE), 3G (HSDPA) e 4G (LTE), bem como acerca das limitações decorrentes da existência de eventuais áreas de sombra e disponibilidade de rede.

IV- Plano de Serviço

4.1 O **Assinante** tem conhecimento do direito de optar por quaisquer dos Planos de Serviço oferecidos pela **Claro**, conforme a relação de Planos de Serviço disponíveis em **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, comprometendo-se a cumprir com todas as obrigações e condições pertinentes ao Plano de Serviço escolhido e a este Contrato, 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.

4.3 Os serviços de acesso à Internet destinam-se ao uso pessoal do ASSINANTE, sendo vedada a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do serviço com finalidade comercial, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula, sem prejuízo do direito da CLARO de rescindir o presente Contrato.

4.4 Para qualquer tipo de Plano de Serviço escolhido, somente o **ASSINANTE** poderá, a qualquer tempo, solicitar a transferência de Planos de Serviços, observadas as condições dispostas neste Contrato, através de ligação gratuita para o SAC da **CLARO** (1052), de qualquer telefone.

4.4.1 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.

4.5 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 aos usuários afetados com antecedência de 30 (trinta) dias para que o **ASSINANTE** possa optar por outro plano de serviço, sendo que, caso não ocorra à manifestação do **ASSINANTE** neste prazo, a **CLARO** estará autorizada a efetuar a transferência deste para o Plano de Serviço de Referência ou para outro Plano Alternativo de Serviço similar.

4.6 O **ASSINANTE** adimplente pode requerer a **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 máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo Aparelho. Após esse prazo, a suspensão poderá ser cobrada pela **CLARO.**

4.7 A **CLARO** poderá, a seu exclusivo critério, modificar ou deixar de prestar serviços suplementares e facilidades adicionais, comunicando o **ASSINANTE** com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, de acordo com a regulamentação correspondente.

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

5.1 O **ASSINANTE** está ciente que o serviço de acesso à Internet ora contratado estará disponível em sua Área de Registro e que o mesmo poderá ser utilizado fora da referida área (ou seja, fora do seu DDD), desde que o serviço esteja disponível e/ou a **CLARO** tenha firmado convênios para esse fim com outras operadoras de serviço móvel pessoal, nas localidades a serem visitadas pelo **ASSINANTE**, sujeitando-se às condições técnicas operacionais existentes na rede dessas operadoras.

5.1.1 O ASSINANTE declara ter conhecimento que o valor da utilização do Serviço em Roaming será debitado de seus créditos conforme regra do Plano de Serviço contratado, e tabela de preços praticada à época. Os valores relativos a este tipo de uso estarão disponíveis no SAC da CLARO, através de ligação gratuita para o número 1052 de qualquer telefone, e também no site www.claro.com.br.

5.2 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, reconhecendo o **ASSINANTE** a

possibilidade de eventuais oscilações na interconexão independente da vontade da **CLARO**.

5.3 A utilização dos serviços ora contratados é válida apenas no território nacional. Os serviços utilizados em Roaming Internacional, quando disponíveis, serão cobrados separadamente. Consulte os valores em **www.claro.com.br.**

VI - Preço e Forma de Pagamento dos Serviços

6.1. Para utilizar os serviços ora contratados, o **ASSINANTE** deverá obter créditos pré-pagos junto à **CLARO** ou aos seus distribuidores, de acordo com a Tabela de Preços dos serviços a qual o **ASSINANTE** neste ato declara conhecer, especialmente no que diz respeito aos preços praticados ao Plano de Serviço ora contratado.

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

6.3 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 tenha utilizado seu Modem USB/Tablet/Roteador ou SIM Card.

6.4 Os créditos pré-pagos destinam-se exclusivamente à contratação do SMP, devendo o usuário observar o disposto nas cláusulas 15.1 a 15.6 no que se refere à contratação de Serviços de Valor Adicionado promovido por terceiros.

6.5 Na hipótese de contratação de VAS provido por terceiros, mediante pagamento no momento da recarga seguinte à referida contratação, o **ASSINANTE** autoriza que a **CLARO** desconte do valor pago por ocasião da referida recarga, os valores devidos aos provedores, titulares da receita de VAS. Apenas o montante remanescente destinar-se-á à aquisição dos créditos pré-pagos de telecomunicações.

6.6 Os preços dos serviços poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, ou na menor periodicidade permitida em lei, com base na variação do IGP-DI, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, contados a partir da data de início de comercialização do Plano de Serviço ora contratado, ficando a **CLARO** obrigada a publicar o fato, na localidade de sua comercialização, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

VII - Validade dos Créditos do Serviço de Acesso à Internet Pré-Pago

7.1 Os créditos do Serviço de Acesso à Internet Pré-Pago estarão sujeitos a prazo de validade variando de acordo com o valor da recarga efetuada pelo **ASSINANTE** e serão deduzidos na medida de sua utilização, conforme os preços praticados ao Plano de Serviço de Acesso à Internet Pré-Pago contratado e de acordo com as normas estabelecidas no Regulamento do SMP.

7.2. Sempre que o **ASSINANTE** de Plano de Serviço de Acesso à Internet Pré-Pago inserir novos créditos a saldo existente, a **CLARO** revalidará a totalidade do saldo de crédito resultante pelo maior prazo entre o prazo dos novos créditos e o prazo do crédito anterior.

7.2.1. No caso de **ASSINANTE** de Plano de Serviço de Acesso à Internet Pré-Pago inserir novos créditos antes do prazo previsto para rescisão do Contrato, os créditos não utilizados e com prazo de validade expirado serão revalidados pelo mesmo prazo dos novos créditos inseridos.

7.2.2. O disposto na cláusula 7.2 não se aplica aos créditos disponibilizados pela **CLARO** a título de bônus.

7.2.3. O **ASSINANTE** de Plano de Serviço de Acesso à Internet Pré-Pago terá a sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do crédito existente bem como do prazo de validade, de forma gratuita.

7.3. Esgotado o prazo de validade dos créditos pré-pagos, o serviço poderá ser suspenso parcialmente, com redução da velocidade contratada do serviço pelo prazo de 30 (trinta) dias.

7.3.1. Vencido o prazo previsto na cláusula 7.3, o serviço poderá ser suspenso totalmente com o bloqueio do serviço pelo prazo de mais 30 (trinta) dias.

7.3.2. Vencido o prazo previsto na cláusula 7.3.1, o Contrato poderá rescindido pela **CLARO.**

VIII - Direitos e Deveres do Assinante

8.1 Além dos direitos já previstos neste Contrato, são assegurados ao **ASSINANTE** os direitos estabelecidos no Regulamento do SMP, tais como:

a) Recebimento gratuito, mediante solicitação, do relatório detalhado do tráfego de dados utilizado, relativo ao prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias anteriores ao seu pedido, desde que esteja com o cadastro devidamente atualizado perante a **CLARO.**

b) Proceder à contestação de débitos nos termos da Cláusula IX abaixo.

c) Transferência de titularidade do Contrato, obrigando-se o novo titular a cumprir todas as normas deste Contrato mediante a realização de novo cadastro e assinatura de novo Termo de Adesão.

8.2 O **ASSINANTE**, caso deseje esclarecer qualquer dúvida, obter informações, efetuar solicitações de serviços, solicitar cancelamento ou fazer qualquer reclamação em relação aos serviços prestados pela **CLARO**, poderá, a qualquer tempo, entrar em contato com o SAC da CLARO, através do telefone 1052 (ligação gratuita) ou do site **www.claro.com.br** ou, ainda, através de correspondência endereçada à Gerência de Relacionamento com o Cliente **CLARO** localizada à Avenida John Boyd Dunlop, 501, Vila São Bento, Campinas, SP, CEP: 13033-780.

8.3 A **CLARO** dispõe de Setores de Atendimento e Relacionamento, cujos endereços atualizados poderão ser obtidos no site **www.claro.com.br**, nas lojas da **CLARO** ou através do SAC da **CLARO** (1052).

8.4 É responsabilidade do **ASSINANTE:**

a) Cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente; b) Utilizar adequadamente o SMP por meio do Modem USB/Tablet/Roteador ou SIM Card que possuam certificação e homologação expedida ou aceita pela ANATEL, em padrão compatível com a tecnologia disponibilizada pela **CLARO,** de acordo com a opção Efetuada pelo **ASSINANTE;**

c) Indenizar a **CLARO** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infração das disposições legais, regulamentares ou contratuais, independente de qualquer outra sanção;

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

e) Apresentar, nos atos de habilitação, transferência de titularidade, transferência da Área de Registro e demais serviços, toda a documentação necessária, inclusive aquela que possibilite sua perfeita identificação e que

comprove seu respectivo domicílio ou dos interessados;

f) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de documentos de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as Partes;

g) A adequada utilização do Modem USB/Tablet/Roteador ou Sim Card, sendo de sua inteira responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que o utilizem, assim como qualquer outra forma de utilização ilícita;

h) Não instalar e/ou utilizar o Sim Card em qualquer estrutura não certificada e homologada pela ANATEL (Modem USB/ computador / tablet / Roteador).

8.5 O **ASSINANTE** é o único responsável por qualquer uso indevido que seja feito de seu Aparelho Modem USB/Tablet/Roteador ou SIM Card, sendo irrelevante quem tenha feito uso do mesmo.

IX - Contestação de Débitos

9.1. O **ASSINANTE** poderá apresentar contestação de débitos pessoalmente, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, podendo valer-se de qualquer meio de comunicação à distância, no prazo máximo de 3 (três) anos a partir da data da cobrança considerada indevida, para as contas vencidas a partir de 08/07/2014

9.2 A contestação feita pelo **ASSINANTE** deve ser processada pela **CLARO** e receber um número de protocolo numérico sequencial a ser informado ao **ASSINANTE** para possibilitar o acompanhamento de sua solução por meio do SAC da **CLARO**, entre outros canais.

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

9.3 A devolução de valores debitados indevidamente dos créditos pré-pagos, se efetivamente couber, após análise da **CLARO**, deve ocorrer em até 30 (trinta) dias contados do recebimento da contestação, em dobro, com incidência de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês *pro rata die*, preferencialmente por meio de créditos com validade mínima de 90 dias para utilização pelo **ASSINANTE** a menos que o **ASSINANTE** solicite outra forma prevista ANATEL, de devolução no momento da contestação.

X - Aparelho e Código de Acesso

10.1 A **CLARO** poderá deixar de proceder à ativação do SIM Card ou Modem USB/Tablet/Roteador, bem como suspender a prestação do serviço ao **ASSINANTE**, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as Partes, se for verificado qualquer desvio dos padrões de utilização do serviço, bem como, das características técnicas do Aparelho estabelecidas pela ANATEL.

10.2 A **CLARO** poderá, por motivo justificado, alterar o Código de Acesso originalmente atribuído ao SIM Card ou Modem USB/Tablet/Roteador, 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**.

10.3 O **ASSINANTE** poderá solicitar a **CLARO** a substituição de seu Código de Acesso, mediante pagamento específico pela alteração. Esta solicitação apenas não será atendida em caso de 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 aquisição do serviço, sem que seja devida pela **CLARO** qualquer indenização ao **ASSINANTE** a este título.

XI - Extravio, Furto ou Roubo do Aparelho

11.1 O Modem USB/Tablet/Roteador ou Sim Card é propriedade do **ASSINANTE**, conforme documento fiscal apresentado no ato da habilitação sendo, portanto, o **ASSINANTE** integralmente responsável pela guarda, propriedade e uso do mesmo, inclusive nos casos de perda, furto ou roubo.

11.2 No caso de extravio, furto ou roubo do Modem USB/Tablet/Roteador ou SIM Card, a **CLARO** aceitará realizar o bloqueio do Modem USB/Tablet/Roteador ou SIM Card e a suspensão da prestação do serviço desde que o **ASSINANTE** comunique o fato, imediatamente, ao SAC da **CLARO,** indicando o número de IMEI do equipamento utilizado e realize sua identificação pessoal de acordo com os procedimentos adotados pela **CLARO.**

11.3 Caso sejam verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **ASSINANTE**, ou não apresentação do Boletim de Ocorrência ou documento equivalente no prazo acima, a **CLARO** poderá restabelecer a prestação do Serviço e desbloquear o Modem USB/Tablet/Roteador ou Sim Card.

11.4 O **ASSINANTE** será responsável por todos os valores decorrentes da utilização do Aparelho Modem USB/Tablet/Roteador ou SIM Card extraviado, furtado ou roubado, até o momento em que a **CLARO** for comunicada do evento.

11.5 O pedido para reativação do Modem USB/Tablet/Roteador ou SIM Card extraviado somente será recebido mediante solicitação escrita do **ASSINANTE** ou por meio de contato telefônico com o SAC da **CLARO**, mediante confirmação dos dados cadastrais do **ASSINANTE.**

XII - Regras Gerais de Utilização da Internet

12.1 São de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** a instalação do Modem USB ou Sim Card em seu computador, *tablet* e/ou Roteador respectivamente, 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.

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

12.3 A **CLARO** não se responsabiliza pelas transações comerciais efetuadas de forma on-line, pelo **ASSINANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do Plano de Acesso à Internet da **CLARO.**

12.4 O ASSINANTE será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do Plano de Acesso à Internet, assim como do serviço de valor adicionado eventualmente contratado e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço.

12.5 Ao **ASSINANTE** compete a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus) e a configuração de conexões seguras, uma vez que seu computador conectado à Internet poderá estar exposto a usuários mal intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do **ASSINANTE**, não cabendo a **CLARO** qualquer responsabilidade a este título.

12.6 Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço de acesso à Internet 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) O uso do Serviço em desacordo com as condições previstas neste Contrato, ou uso abusivo dos serviços de forma que possa prejudicar a rede da **CLARO** ou a fruição do serviços por terceiros, tal como: (i) a utilização do serviço para fins de configuração de servidor de dados, inclusive servidor Web, FTP, SMTP e/ou POP3 e/ou de servidor de rede ponto-a-ponto, ou (ii) o uso do serviço para implementação de soluções de vídeo em tempo real (post ou broadcast), de soluções automatizadas para transferência de arquivos e soluções de voz sobre IP (VOIP);

b) 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;

c) 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;

d) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir na utilização de outros assinantes;

e) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou "Cavalo-de-Tróia" em computadores de assinantes ou terceiros;

f) O uso ou a tentativa de uso do Serviço para práticas que desrespeitem a legislação vigente ou para propósitos ilícitos; e

g) 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 destes.

12.7 O **ASSINANTE** será responsável pode manter as configurações 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 a rescindir este Contrato automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

12.8 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 do **CLARO** ou através da Internet.

12.9 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, podendo a **CLARO** cancelar de imediato a prestação do serviço ora contratado.

XIII -Prazo de Vigência e Rescisão do Contrato

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

13.2 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:

a) mediante requerimento do **ASSINANTE**;

b) mediante requerimento de qualquer das Partes, em decorrência da inobservância da outra Parte no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais assumidas neste Instrumento;

c) pela **CLARO**, em decorrência (i) da prestação de declaração falsa; (II) da cessão a terceiros, a qualquer título, do direito de uso do serviço pelo **ASSINANTE,** sem prévia formalização perante a **CLARO**; (iii) de modificações indevidas do Modem USB/Tablet/Roteador ou Sim Card por parte do **ASSINANTE**; (iv) uso fraudulento ou ilícito do mesmo; (v) inadimplência, ou em quaisquer das outras condições previstas neste Contrato;

d) por morte.

13.3 A **CLARO** reserva-se, ainda, o direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços prestados pela **CLARO** para a prática de atos criminosos, notadamente, em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes, previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislação aplicável à espécie.

13.4 A rescisão deste Contrato, independentemente do motivo, implicará na perda dos créditos porventura ainda existentes

XIV - Portabilidade Numérica

14.1 Portabilidade Numérica é a facilidade que possibilita ao usuário do serviço objeto do presente Contrato, manter o número correspondente ao Código de Acesso móvel 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 de parcela única, valor pela Portabilidade de seu Código Acesso para a **CLARO**, limitado ao valor máximo definido pela ANATEL.

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 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.

14.7 Além do serviço de voz a Claro poderá disponibilizar a contratação de pacotes de dados e de VAS que permitem ao assinante acesso a tecnologia 3G HSDPA com velocidade de até 1mbps na rede **CLARO** verifique preços, condições e mapa na cobertura de site 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 a 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.

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

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

14.10 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.

14.11 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.

14.12 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.

14.13 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 - Serviço de Valor Adicionado

15.1 Serviço de Valor Adicionado - VAS e Facilidade Adicional são aqueles que acrescentam novas utilidades ao SMP, relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, tais como nas situações de serviço de provimento de acesso à internet, sem se limitar a essa hipótese e conforme a legislação e regulamentação vigentes.

15.2. O Serviço de Valor Adicionado não constitui serviço de telecomunicações e não se confunde com o SMP.

15.3 A contratação do Serviço de Valor Adicionado é realizada de forma apartada e específica, por meio de acesso aos canais de relacionamento da **CLARO**, podendo ou não fazer parte do Plano de Serviço indicado no Termo de Adesão.

15.4 Os créditos pré-pagos destinam-se exclusivamente à contratação do SMP, cujos preços são divulgados através dos Planos de Serviços da **CLARO.**

15.5 O **ASSINANTE**, no ato da contratação de VAS, poderá optar por uma das modalidades de pagamento indicadas na home page www.claroideias.com.br ou através do site www.claro.com.br/servicos.

15.6 O **ASSINANTE** poderá optar ainda pela contratação das Ofertas Conjuntas compostas pelos Planos de Serviços do SMP da CLARO e VAS (aplicativos, conteúdos e outros) providos por terceiros.

XVII - Disposições Gerais

17.1 A **CLARO** poderá introduzir modificações nas condições deste Contrato, mediante prévia comunicação escrita ou mediante redação de novo Contrato, procedendo ao registro em Cartório de Registro de Títulos e Documentos.

17.2 Caso o **ASSINANTE** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 17.1 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 SAC **CLARO.**

17.3 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.**

17.4 O não exercício do direito de rescindir o presente Contrato nos termo da cláusula 17.2 acima, implica de pleno direito na aceitação e adesão tácita e irrestrita do **ASSINANTE** às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.

17.5 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 de autoridade pública;

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

17.6 Este contrato encontra-se disponível nas lojas **CLARO,** Agentes Autorizados **CLARO** e em www.claro.com.br, podendo ser consultado e impresso sempre que o **ASSINANTE** assim desejar ou requerer.

17.7 A cessão, transferência ou extinção, por qualquer forma, deste Contrato, não gera para o **ASSINANTE** o direito ao reembolso de qualquer forma de indenização.
17.8 A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.
17.9 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.

XVIII - Foro

18.1. 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.