



TERMOS E CONDIÇÕES DE USO – CLARO RECADO
(Vigência a partir de 02 de dezembro de 2019)

O presente termo tem a finalidade de regular as relações entre a a **CLARO S.A.**, empresa autorizatória do Serviço Móvel Pessoal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 40.432.544/0001-47, com sede na Cidade de São Paulo - SP, na Rua Henri Dunant, 780, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, doravante simplesmente **CLARO** e o **USUÁRIO** do Serviço **CLARO RECADO**, doravante simplesmente **USUÁRIO**.

O **USUÁRIO** está ciente e concorda que ao prosseguir a partir deste ponto de acesso, com a utilização do Serviço **CLARO RECADO**, estará concordando com todas as disposições constantes do presente Termo, declarando ter lido e compreendido o mesmo em todos os seus termos e se obrigando a cumprir todas as disposições, independentemente de ser ou não um **USUÁRIO**.

1. O SERVIÇO CLARO RECADO

1.1 O serviço **CLARO RECADO** é um serviço de caixa postal para os usuários do serviço pós-pago, controle e pré-pago da Claro, que consiste na gravação dos recados deixados para o Cliente/Usuário que não estiver disponível ou estiver impossibilitado de atender a ligação, podendo o Usuário resgatar estes recados durante um período pré-determinado, por um valor fixo, contando ainda com algumas funcionalidades específicas, conforme descrito abaixo, de acordo com a opção realizada.

1.1.1 O serviço **CLARO RECADO** possui a opção de contratação **AVULSO**, **BÁSICO** e **PREMIUM**, com disponibilidade das funcionalidades, conforme tabela abaixo.

FUNCIONALIDADE	CLARO RECADO AVULSO	CLARO RECADO BÁSICO	CLARO RECADO PREMIUM
Liga pra mim de Claro para Claro	Não	Não	Sim
Retorno de Ligação Gratuita	Não	Não	Sim
Recado por e-mail	Não	Não	Sim
Notificação de recado ouvido	Não	Sim	Sim
Chamada de entrega de recado	Não	Sim	Sim
Retorno de recado Claro para Claro	Não	Não	Sim
Sinalização de recado como urgente	Não	Não	Sim
Envio de recado para e-mail	Não	Não	Sim
Armazenamento	24 horas	7 dias	21 dias

1.1.2 As funcionalidades acima relacionadas contém a seguinte descrição:



- a) Liga pra mim de Claro para Claro - Após ouvir o recado gravado, você pode enviar um SMS, sem tarifação adicional, para quem deixou o recado informando que está disponível.
- b) Retorno de ligação gratuita - Possibilidade de retornar uma ligação por semana, sem tarifação adicional, com até um minuto de duração, para um Claro Móvel que tiver deixado recado na caixa postal do Cliente.
- c) Recado por email - Opção de receber os seus recados de voz em um e-mail pessoal, sem custo adicional. (Para cadastrar o seu e-mail, basta enviar um Torpedo SMS com o seu endereço de e-mail para o número 400, depois de assinar o Claro Recado).
- d) Notificação de recado ouvido – A linha móvel Claro que deixou o recado recebe uma notificação via Torpedo assim que o recado foi ouvido.
- e) Chamada de entrega de recado - Chamada realizada pelo Claro Recado, com 2 horas e 4 horas após o recebimento do recado, para lembrar ao Cliente que existem novos recados que ainda não foram ouvidos. Ao receber a ligação você tem a opção de ouvir seu recado.
- f) Retorno de Recado Claro para Claro - Assim que o cliente resgata um recado, tem opção de responder gravando outro recado diretamente na caixa postal do número de origem.
- g) Sinalizar recados como urgente e personalizar o lembrete do recado. *“Você recebeu um novo recado sinalizado como urgente”*.
- h) Alteração de Status do Recado: O Cliente poderá deletar o recado recebido e encaminhar/direcionar para o e-mail cadastrado.
- i) Armazenamento: Prazo pelo qual as mensagens recebidas ficam disponíveis para resgate.

1.2 A **CLARO** não se responsabiliza por qualquer inaptidão do **USUÁRIO** em resgatar os recados deixados, seja pela indisponibilidade da rede ou área de sombra onde o Cliente/usuário estiver, seja por problemas no aparelho do cliente, ou qualquer outro que possa afetar o serviço, e este expressamente declara e concorda não existir quaisquer tipos de garantias de satisfação das expectativas não declaradas e próprias de cada **USUÁRIO** sobre eventuais oportunidades de negócios fundadas no desempenho do serviço disponibilizado, tampouco existindo quaisquer tipos de garantias no que se refere à adequação do serviço disponibilizado a qualquer objetivo em particular.

1.3 A **CLARO** reserva-se o direito de alterar o presente Termo a qualquer momento, no todo ou em parte, independentemente de notificação prévia, sendo que a continuidade do **USUÁRIO** em usar o serviço, após tais modificações, será presumida como a continuidade do acesso. É de responsabilidade do **USUÁRIO** acessar regularmente a página web aonde se encontra o presente Termo de Uso, a fim de verificar eventuais modificações no presente instrumento. Caso o **USUÁRIO** não concorde com quaisquer modificações introduzidas, deve solicitar imediatamente o cancelamento do serviço.

2. ELEGIBILIDADE

2.1 Por se tratar de um serviço **CLARO**, o acesso para autenticação e utilização será restrito aos Clientes Claro Móvel, pessoa física, usuários de planos pós-pago, controle e pré-pago, através exclusivamente de equipamentos compatíveis com o serviço contratado.



3. FORMAS DE CONTRATAÇÃO

3.1 O **USUÁRIO** poderá contratar o serviço através dos seguintes canais:

3.1.1 Torpedo – O Cliente poderá encaminhar um torpedo gratuito para o número 555 com a palavra ASSINAR para concluir a contratação do serviço nas opções Básico e Premium; ou

3.1.2 URA – O Cliente poderá realizar uma ligação gratuita para o número *555 e realizando a contratação eletronicamente através da URA para as opções avulso, básico e Premium, ou para *100 para a contratação da opção avulso;

3.1.3 Atendimento Claro - O Cliente poderá realizar uma ligação gratuita para o número 1052 e solicitar o serviço nas opções Básico e Premium.

3.2 O **USUÁRIO** concorda em utilizar o serviço apenas para finalidades não vedadas em lei. Concorde em não criar qualquer conteúdo ou transmitir qualquer informação ou material que (i) seja falso ou leve a interpretações dúbias; (ii) invadindo a privacidade de outros **USUÁRIOS** ou não, prejudique de alguma forma **USUÁRIOS** ou terceiros; (iii) promova, sob alguma forma, o racismo contra grupo de minorias, ou qualquer forma de fanatismo político ou religioso, discriminando grupos de pessoas ou etnias; (iv) seja obsceno ou ilegal; (v) viole direitos de terceiros, incluindo, mas não se limitando a direitos de propriedade intelectual, e/ou a criação e envio de mensagens não solicitadas ('spam') ou infundadas ('hoax').

3.3 Sem prejuízo das disposições deste Termo, a **CLARO** se reserva no direito de impedir o uso e acesso do **USUÁRIO** aos serviços disponibilizados quando constatar o uso indevido do serviço, consideradas as hipóteses (i) a (v) expostas acima, ou quaisquer outras que prejudiquem o objetivo ao qual se prestam.

3.4 O **USUÁRIO** reconhece que todo conteúdo que for transmitido, através de e-mail, mensagens curtas de texto ('SMS') ou em voz, é de responsabilidade exclusiva do **USUÁRIO** que criou tal conteúdo, sendo o mesmo o único a responder por tais conteúdos, observadas as proibições e ressalvas constantes deste Termo.

3,5 O **USUÁRIO** declara estar ciente que é o único responsável pelo uso de serviço quando habilitado em sua conta e que, portanto, deverá notificar a **CLARO** sobre qualquer uso indevido desta.

3.6 O **USUÁRIO** está ciente e declara que nenhum material enviado através de sua conta, ou que seja publicado ou transmitido através do serviço infringe direitos da **CLARO** ou de terceiros, quaisquer que sejam, incluindo, mas não se limitando a direitos de propriedade, direitos autorais, materiais, morais, derivados, consequenciais, etc..

3.7 O **USUÁRIO** garante ainda que se houver qualquer transmissão de informações ou conteúdos de propriedade de terceiros que detém as autorizações e licenças necessárias, não constituindo qualquer violação a direitos pessoais, patrimoniais ou quaisquer de sejam pertencentes a outrem.



3.8 O **USUÁRIO** é o único responsável pela guarda e conservação do aparelho/linha com o serviço ativo, uma vez que o acesso ao mesmo se dá diretamente através deste ao ligar para *555, sem a necessidade de confirmação de quaisquer dados pessoais. A **CLARO** não poderá ser responsabilizada por qualquer acesso indevido aos recados do **USUÁRIO** na hipótese de acesso aos recados decorrentes da negligência na guarda do aparelho/linha móvel.

3.9 O cancelamento do serviço poderá ser realizado através do envio da palavra SAIR via torpedo ou mediante ligação para o *555.

4. RESPONSABILIDADE LIMITADA

4.1 Em nenhuma hipótese a **CLARO** será responsável pelo uso serviço “**CLARO RECADO**” no termos do item 3.8 acima, nem mesmo em situações fora do controle da Operadora, decorrentes de acesso indevido de terceiros ou que por qualquer motivo haja ação, omissão, negligência, imperícia ou imprudência por parte do **USUÁRIO**.

4.2. A **CLARO** não tem qualquer obrigação de monitorar os acessos efetuados pelos usuários do serviço ou qualquer informação ou recado deixado para o mesmo.

4.3. A responsabilidade total da **CLARO**, suas controladoras, controladas ou coligadas no tocante a todas as ações e reclamações relacionadas a este Termo de Uso ou a qualquer serviço fornecido sob este instrumento, independentemente do fundamento de referidas ações e reclamações, não excederá o valor do preço dos serviços contratados, não havendo qualquer vínculo na contratação do Usuário com terceiros.

4.4. A **CLARO**, suas controladoras, controladas ou coligadas não serão responsáveis solidariamente por reclamações ou procedimentos judiciais impetrados por qualquer **USUÁRIO** contra os **USUÁRIOS** que desrespeitarem as normas deste Termo de Uso.

4.5. Não obstante qualquer disposição em contrário contida neste Termo de Uso, em hipótese alguma a **CLARO**, suas controladoras, controladas e/ou coligadas serão responsáveis, independentemente do motivo ou razão, por qualquer espécie de perdas e danos especiais, conseqüências ou indiretos, incluindo, mas não se limitando a, lucros cessantes, danos morais, perda de economias previstas, perda de contratos, perda de negócios, perda de fundo de comércio ou ações de terceiros, ainda que referidas perdas e danos fossem razoavelmente previsíveis ou a **CLARO** tenha sido avisada da possibilidade de ocorrência de referidas perdas e danos.

4.6. **O USUÁRIO AO PROSSEGUIR NA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO EXPRESSAMENTE CONCORDA E ESTÁ CIENTE DE QUE A CLARO NÃO TERÁ QUALQUER RESPONSABILIDADE, SEJA CONTRATUAL OU EXTRA-CONTRATUAL, POR QUAISQUER DANOS PATRIMONIAIS OU MORAIS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO,**



DANOS POR LUCROS CESSANTES, PERDA DE FUNDO DE COMÉRCIO OU DE INFORMAÇÕES OU OUTRAS PERDAS INTANGÍVEIS RESULTANTES DO:

- (I) USO OU INCAPACIDADE DE USAR O SERVIÇO;**
- (II) CUSTO DE AQUISIÇÃO DE BENS OU SERVIÇOS, INFORMAÇÕES E DADOS PELO OU ATRAVÉS DESTE SERVIÇO, OU MENSAGENS DE RECEBIMENTO, OU TRANSAÇÕES ESTABELECIDAS COM O USO DESTE SERVIÇO;**
- (III) ACESSO NÃO AUTORIZADO ÀS TRANSMISSÕES OU INFORMAÇÕES DO USUÁRIO, BEM COMO DA ALTERAÇÃO DESTES;**
- (IV) ORIENTAÇÕES OU CONDUTAS DE TERCEIROS SOBRE O SERVIÇO;**
- (V) POR MOTIVOS DE FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO E ATOS PRATICADOS PELO PRÓPRIO USUÁRIO**

4.7 A CLARO NÃO IRÁ SE RESPONSABILIZAR EM QUALQUER HIPÓTESE POR DEVOLUÇÃO DE VALORES EVENTUALMENTE COBRADOS QUE RESULTEM:

- (I) DO EQUIPAMENTO DO USUÁRIO NÃO ATENDER AOS REQUISITOS PARA USO DO SERVIÇO;**
- (II) DE ERRO ATRIBUÍVEL SOMENTE AO USUÁRIO OU A TERCEIROS QUANTO AS SUAS EXPECTATIVAS DO SERVIÇO;**
- (III) DA NÃO OBSERVAÇÃO, POR PARTE DO USUÁRIO, DOS PROCEDIMENTOS ESTABELECIDOS NO PRESENTE TERMO E NAS DEMAIS INSTRUÇÕES FORNECIDAS;**
- (IV) DE ATOS DE MÁ-FÉ;**
- (V) PELA DESISTÊNCIA DO SERVIÇO QUANDO ESTE JÁ SE HOUVER CONCLUÍDO;**

4.8 A **CLARO** não se responsabiliza pela conduta de seus **USUÁRIOS** no uso do serviço, nem por conteúdos divulgados por terceiros. Também não se responsabiliza pela indisponibilidade do serviço ou erros, quaisquer que sejam, especialmente os decorrentes de terceiros.

4.9 A **CLARO** não se responsabiliza por erros no serviço, omissões, interrupções, perdas de dados e/ou informações transmitidas, defeitos, atrasos de envio de mensagens, falhas de transmissão e/ou comunicação, acesso não autorizado, congestionamento, roubo de dados ou informações pessoais, ou qualquer outra ocorrência ou dano, qualquer que seja, relacionada ao uso e acesso ao serviço que não esteja sob sua administração e responsabilidade direta.

4.10 O serviço prestado através deste e qualquer conteúdo deste se apresenta tal qual disponibilizado ao **USUÁRIO**, não sendo a **CLARO** responsável por qualquer declarações de garantia, implícitas ou explícitas, que não tenham sido prestadas pela **CLARO** diretamente. Ou seja, a **CLARO** não garante nenhuma informação ou declaração prestada por terceiros sobre o serviço, suas qualidades, características, resultados eventualmente prometidos ou expectativas de uso, que não as constantes do presente documento.

4.11 A **CLARO** não fornece nenhuma garantia, declaração ou aval de que o uso dos seus serviços será ininterrupto ou que estará livre de erros.



4.12 Não obstante qualquer outra disposição do presente Acordo, a **CLARO** reserva-se o direito de alterar, suspender, remover ou desabilitar o acesso ao serviço, a qualquer tempo, mediante aviso prévio, se assim determinado na regulamentação em vigor.

5. PREÇOS E TRIBUTAÇÃO

5.1 O serviço **CLARO RECADO** terá um custo diário, semanal ou mensal, conforme opção de contratação a seguir, de acordo com o Plano e disponibilidade do serviço:

SERVIÇO	VALOR VIGENTE (SEM PROMOÇÃO)	VALOR PROMOCIONAL	RECORRÊNCIA
CLARO RECADO BÁSICO AVULSO – PRÉ E CONTROLE	R\$ 2,99	R\$0,50	DIÁRIA
CLARO RECADO BÁSICO SEMANAL – PRÉ	R\$ 2,99	R\$ 0,99	SEMANAL
CLARO RECADO PREMIUM SEMANAL – PRÉ	R\$ 3,99	R\$ 1,99	SEMANAL
CLARO RECADO BÁSICO MENSAL – CONTROLE	R\$ 4,99	R\$ 3,90	MENSAL
CLARO RECADO PREMIUM MENSAL – PÓS ou CONTROLE	R\$ 10,99	R\$ 6,99	MENSAL

5.1.1 Os **USUÁRIOS** que não tiverem uma das opções de **CLARO RECADO** contratadas e ativadas em sua linha móvel serão tarifados pelo acesso a Caixa Postal através do *100, com um custo de R\$ 0,60 (sessenta centavos) o minuto.

5.1.2 O valor será cobrado na fatura de serviços para os planos pós-pago ou controle, adicionalmente a mensalidade do Plano e eventuais excedentes e outros pacotes e serviços contratados ou mediante desconto nos créditos pré-pagos no caso de planos pré-pago,

5.1.3 A cobrança é recorrente, a partir da contratação, de forma semanal ou mensal, conforme opção realizada, até que o cliente cancele o serviço contratado. Apenas a opção avulso não possui recorrência, devendo o **USUÁRIO** realizar a contratação sempre que desejar o acesso ao serviço nesta modalidade.

5.1.3.1 No caso do pré-pago, não havendo saldo de créditos para desconto do valor na periodicidade correspondente, a disponibilidade do serviço será suspensa e o débito poderá ocorrer assim que realizada nova recarga, caso seja dentro do período de até 30 (trinta) dias, quando será restituído o acesso ao serviço, ou ainda, havendo várias tentativas de débito sem sucesso após o referido prazo, o serviço poderá ser cancelado, devendo o **USUÁRIO** realizar nova contratação quando da realização de nova recarga.



5.1.4 Em caso de inadimplência (pós-pago e controle) o serviço é bloqueado automaticamente, sem prévio aviso ao cliente, independente do bloqueio e acesso aos demais serviços de telecomunicações vinculados a linha móvel a que está atrelado este serviço. Qualquer continuidade na prestação do serviço em condição de inadimplência será considerada mera liberalidade e não novação ou direito ao cliente, podendo o bloqueio ocorrer a qualquer momento.

5.2. O **USUÁRIO** poderá ser tributado, quando da estipulação de valores para uso do serviço, dependendo da Lei Tributária em vigor no Brasil, Estado ou jurisdição local na qual o **USUÁRIO** resida. Neste caso, o **USUÁRIO** será responsável pelo pagamento de qualquer tributo incidente.

5.3. Na contratação com a Operadora, para se tornar elegível a utilização do serviço, o **USUÁRIO** estará sujeito a análise de crédito.

5.4 O uso do serviço de telecomunicações, incluindo serviços de valor agregado diversos do presente serviço, terão sua tarifação aplicável normalmente, conforme tarifas vigentes, de acordo com o serviço utilizado.

6. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

6.1 O presente Termo e Condições de Uso rege-se pela legislação da República Federativa do Brasil.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1 A **CLARO** se reserva o direito de tomar as medidas que considere razoavelmente necessárias ou apropriadas para fazer cumprir e/ou garantir o cumprimento de qualquer parte do presente termo (incluindo, sem limitação, o direito da **CLARO** de cooperar em qualquer processo legal relativo ao uso do Serviço, e/ou em uma reclamação de terceiros no sentido de que o uso por você do Serviço é ilegal e/ou viola os direitos de tais terceiros).

7.2 O **USUÁRIO** concorda que a **CLARO** possui o direito, sem responsabilidade perante este, de divulgar quaisquer Dados de Registro e/ou informação da Conta às autoridades responsáveis pelo cumprimento da lei, a funcionários governamentais e/ou a terceiros, na medida que a **CLARO** considere razoavelmente necessária ou adequada para fazer cumprir e/ou verificar o cumprimento de qualquer parte do presente Acordo (incluindo, sem limitação, o direito da **CLARO** de cooperar em qualquer processo legal relativo ao uso do Serviço, e/ou em uma reclamação de terceiros no sentido de que o uso por você do Serviço é ilegal e/ou viola os direitos de tais terceiros).

7.3 Estes Termos e Condições constituem o Acordo integral entre o **USUÁRIO** e a **CLARO** e regulam o seu uso do Serviço, prevalecendo sobre quaisquer outros acordos anteriores, sendo que o **USUÁRIO** pode ainda estar sujeito a termos e condições adicionais que possam ser aplicáveis quando você utilizar serviços de afiliadas, conteúdos de terceiros ou software de terceiros.

7.4 Se qualquer parte deste Termos e Condições for considerada inválida ou inexecutável, essa parte deverá ser interpretada de acordo com a lei aplicável de forma a refletir, o mais próximo possível, as intenções



originais das partes, sendo que as parcelas remanescentes do Contrato permanecerão em plena força e vigor. Se a **CLARO** deixar de aplicar qualquer direito ou disposições destes Termos e Condições, tal fato não constituirá uma renúncia a essa disposição ou qualquer outra disposição destes Termos e Condições. Se qualquer disposição deste Contrato for considerada por um juízo com jurisdição competente como inválida, as outras disposições permanecerão em plena força e efeito. A **CLARO** não será responsável pelo descumprimento de quaisquer obrigações em decorrência de causas fora do seu controle.

7.5 O presente Termos e Condições de Uso poderá ser substituído ou alterado, em suas condições ou mecânica, a qualquer tempo, a critério único e exclusivo da **CLARO** e estas alterações alcançarão adesões passadas ao serviço.

7.6 O início do uso dos serviços implica na aceitação total das condições e normas descritas neste Termo, das políticas e procedimentos da **CLARO**, assim como das disposições constantes no Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal da **CLARO** e seus anexos.

7.7 Na hipótese de ocorrência de fato superveniente, que exceda à vontade da **CLARO**, tal como, majoração de tributos inerentes à atividade de telecomunicações ou qualquer outro que incida sobre a atividade comercial por ela exercida, alteração dos preços de tarifas telefônicas pela Autoridade Federal competente, mudança na política econômica, ou qualquer fato que torne excessivamente onerosa a Promoção, poderá a **CLARO** rever os valores cobrados promocionalmente no tráfego de dados ou eventuais outros valores cobrados pelo aplicativo ou serviço.

7.8 Os casos omissos serão decididos a exclusivo critério da **CLARO**, sendo sua decisão soberana e irrecorrível.

7.9 O presente Termo é aplicável juntamente com o Regulamento do Plano de Serviço de opção do cliente e regras a este correspondentes, divulgadas pela Operadora, em especial as tarifas dos serviços.

7.10 Na hipótese do **USUÁRIO** não utilizar adequadamente o serviço de telecomunicações ora contratado, conforme preceitos contidos na regulamentação pertinente, autoriza a **CLARO**, de forma imediata e independente de notificação ao assinante, a tomar as seguintes providências:

- (i) Apresentar denúncia à Anatel, para as providências cabíveis;
- (ii) Tomar sem efeito os descontos, promoções e vantagens concedidos quando da contratação do Plano Corporativo, passando a aplicar os preços e condições estabelecidas em seu Plano Alternativo de Serviço; ou, ainda,
- (iii) Rescindir o Contrato imediatamente, devendo o ASSINANTE, nessa hipótese, efetuar os pagamentos devidos pela utilização do serviço, inclusive, eventual multa prevista na tabela acima, conforme a situação existente.

7.11 O **USUÁRIO** declara-se ciente de que o desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária autorização expedida pela Anatel constitui crime previsto no art. 183, da Lei 9.472/97.



7.12 Qualquer decisão da **CLARO** em não exigir o cumprimento dos itens do presente Termo em um dado momento, não constitui novação ou renúncia, podendo a **CLARO** exigir seu cumprimento a qualquer tempo.

8. FORO

8.1 O presente Termo obriga herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro do domicílio do Cliente como o único competente para dirimir qualquer questão oriunda deste Termo, com exclusão a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.