



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA

### 01. PARTES

**01.01** São partes deste instrumento, **CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, sucessora de CLARO S.A., empresa com sede na cidade de São Paulo, no Estado de São Paulo, na Rua Henri Dunant, n.º 780, Torre B, 3º andar, Santo Amaro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 66.970.229/0001-67, denominada **PRESTADORA**, e a pessoa física ou jurídica, denominada **ASSINANTE**, ambas devidamente qualificadas na Ordem de Serviço de instalação (OS) e/ou no banco de dados da **PRESTADORA**, tendo entre si justo e acordado celebrar o presente **CONTRATO**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

### 02. DEFINIÇÕES

**02.01** São adotadas as seguintes definições no presente **CONTRATO**:

a) **ADESÃO**: É a manifestação verbal ou escrita do **ASSINANTE** para aquisição do **SERVIÇO** e adesão às condições do presente **CONTRATO**;

b) **ALUGUEL DE EQUIPAMENTO**: é o valor mensal cobrado do **ASSINANTE** pela disponibilização dos EQUIPAMENTOS, de acordo com a política comercial vigente;

c) **ASSINANTE**: é a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA**, para fruição dos serviços de TV por assinatura na forma contratada;

d) **CESSIONÁRIO**: é a pessoa física ou jurídica que sucede o **ASSINANTE** nos direitos e obrigações previstas neste contrato;

e) **EQUIPAMENTO**: conjunto de objetos necessários para a prestação dos serviços de TV por assinatura pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, composto de um decodificador digital e seus acessórios, podendo compreender, mas não limitado ao cabo de energia, fonte de alimentação de energia e controle remoto.

f) **MENSALIDADE**: é o preço mensal pago pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, que dependerá da modalidade (RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA) e do **PACOTE DE CANAIS** escolhidos pelo **ASSINANTE**, além de serviços adicionais contratos ou qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela **PRESTADORA**;

g) **ORDEM DE SERVIÇO (“OS”)**: é o formulário preenchido pela **PRESTADORA**, no qual constarão os dados do **ASSINANTE**, nome da sua indicação que acompanhará a instalação do **SERVIÇO** (preposto), bem como os serviços contratados;



**h) PONTO PRINCIPAL:** é o primeiro ponto de recepção da programação contratada, podendo operar por qualquer uma das tecnologias disponíveis, mediante a utilização de aparelho decodificador, a critério da **PRESTADORA**;

**i) PONTO OPCIONAL:** possibilita o acesso opcional, autônomo, simultâneo e independente do **PONTO PRINCIPAL** instalado no mesmo endereço, mediante a utilização de um decodificador para cada ponto, sendo a cobrança pela programação já remunerada à **PRESTADORA** por meio do **PONTO PRINCIPAL**;

**j) PACOTE DE CANAIS:** é o conjunto de canais compostos pelos canais de programação de distribuição obrigatória, canais de programação das geradoras locais, canais de cortesia de livre escolha da **PRESTADORA**, bem como canais opcionais avulsos, que poderão ser substituídos em decorrência de fatores técnicos ou comerciais, a qualquer tempo, conforme condições estabelecidas neste instrumento;

**k) PROGRAMADORA:** é a pessoa jurídica responsável pelo conteúdo audiovisual transmitidos na forma de canais de programação distribuídos pela **PRESTADORA**. A programação dos canais pertence à respectiva programadora, titular dos direitos de reprodução.

**l) PRESTADORA:** é a pessoa jurídica de direito privado que presta serviços de TV por assinatura nas Cidades em que houver disponibilidade técnica do serviço;

**m) RECURSOS:** são soluções que, quando disponibilizadas pela **PRESTADORA**, permitem o acesso à recepção dos canais da programação em alta definição de imagem e som, ao serviço de vídeo *on demand* (NOW), ao serviço de gravação de conteúdo, às aplicações de interatividade, ao guia eletrônico de programação, à compra de conteúdo pelo controle remoto, dentre outros;

**n) SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA (“SERVIÇO”):** é o serviço de telecomunicações destinado a distribuição de conteúdos audiovisuais e/ou vídeo ao **ASSINANTE**, por meios físicos;

**o) SISTEMA DE TV POR ASSINATURA:** é o conjunto de **EQUIPAMENTOS** e instalações de propriedade da **PRESTADORA**, que possibilita a geração e/ou distribuição e/ou recepção de sinal por meio de cabos aos **ASSINANTES** localizados dentro da área de prestação dos serviços;



p) **TAXA DE ADESÃO:** é a quantia paga pelo **ASSINANTE** pela adesão ao **SERVIÇO** contratado;

q) **TAXA DE INSTALAÇÃO:** é a quantia paga pelo **ASSINANTE**, em razão da realização de serviço técnico de instalação do **SERVIÇO** contratado;

r) **TAXA DE VISITA TÉCNICA:** é a quantia paga pelo **ASSINANTE** pelo deslocamento técnico e/ou execução técnica, quando a **PRESTADORA** não der causa ao problema;

### 03. DA DESCRIÇÃO E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

**03.01** Este contrato tem por objeto a prestação do Serviço de TV por Assinatura via Cabo (“SERVIÇO”), especificamente no endereço indicado pelo **ASSINANTE** no momento da contratação, desde que este possua disponibilidade técnica para instalação do **SERVIÇO**.

**03.02** O **SERVIÇO** será disponibilizado em um **PONTO PRINCIPAL**. Quando disponível para contratação, opcionalmente o **ASSINANTE** poderá contratar **PONTO OPCIONAL**, de acordo com as condições previstas neste contrato e com a política comercial vigente.

**03.03.** Para usufruir do **SERVIÇO**, o **ASSINANTE** deverá optar por um **PACOTE DE CANAIS**, dentre as tecnologias disponíveis tecnicamente no endereço, nos termos deste **CONTRATO** e de acordo com a política comercial vigente. Os **EQUIPAMENTOS** atenderão os **RECURSOS** disponíveis no **PACOTE DE CANAIS** escolhido pelo **ASSINANTE**.

**03.04** Os **EQUIPAMENTOS** decodificadores são de propriedade da **PRESTADORA** e serão disponibilizados ao **ASSINANTE** em regime de comodato, conforme a política comercial vigente e de acordo com as regras estabelecidas neste contrato.

**03.05** É do conhecimento do **ASSINANTE** que enquanto o **SISTEMA DE TV POR ASSINATURA** estiver conectado, algumas funções do televisor, dependendo de sua marca e modelo, poderão ficar suspensas, motivo pelo qual o **ASSINANTE** isenta a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade por este fato.

### 04. DA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE

**04.01** O presente Contrato está disponível para consulta prévia por meio do site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br). Quando da contratação do **SERVIÇO**, o **ASSINANTE** receberá cópia do presente contrato por meio eletrônico (e-mail) ou impresso, conforme disponibilizado pela **OPERADORA** e a critério do **ASSINANTE**.



**04.02** A adesão aos **SERVIÇOS** poderá ser realizada pessoalmente, por telefone ou via internet, quando disponível.

**04.03** O ASSINANTE poderá cancelar a contratação, sem quaisquer ônus, em até 7 (sete) dias contados da data de instalação do SERVIÇO. O uso do serviço após este prazo implica na anuência e concordância integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços solicitados, conforme declarado na “OS” de instalação.

## 05. DOS SERVIÇOS ADICIONAIS AO SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA

**05.01** São serviços adicionais ao PACOTE DE CANAIS, pagos ou gratuitos, segundo as condições comerciais vigentes e as tecnologias disponíveis, que poderão ser solicitados pelo **ASSINANTE**, quando disponibilizados pela **PRESTADORA**: (1) a recepção autônoma do SERVIÇO em pontos opcionais; (2) programas transmitidos de forma avulsa e em horário previamente programado pela **PRESTADORA** (*pay-per-view*); (3) programas transmitidos de forma avulsa e em horário escolhido pelo **ASSINANTE** (VOD - *video-on-demand/NOW*); (4) canais individuais transmitidos de forma avulsa (*a la carte*); (5) gravação de programas (DVR - *Digital Video Recorder/ CLARO NET DIGITAL HD MAX*); (6) serviços especializados de informações meteorológicas, bancárias, financeiras, culturais, ou de jogos eletrônicos (games); (7) serviços de valor adicionado e (8) outros que possam vir a ser oferecidos pela **PRESTADORA**.

**05.01.01** Quando de sua solicitação, o **ASSINANTE** será informado dos prazos, condições, valores e formas de pagamento do serviço adicional solicitado.

## 06. DOS SERVIÇOS CLARO NET DIGITAL, CLARO NET DIGITAL HD E CLARO NET DIGITAL HD MAX

**06.01** O serviço CLARO NET DIGITAL permite a recepção dos sinais de áudio, vídeo e dados, por meio de equipamento decodificador digital, e o acesso aos RECURSOS como aplicações de interatividade, guia eletrônico de programação, compra de conteúdo pelo controle remoto, dentre outros, quando disponibilizados pela **PRESTADORA**.

**06.02** O serviço CLARO NET DIGITAL HD possibilita a recepção dos canais da programação em alta definição de imagem e som (condicionado aos canais com esta tecnologia que fizerem parte do pacote de canais contratado), por meio de um EQUIPAMENTO decodificador digital HD, bem como o acesso aos RECURSOS mencionados no item anterior, além do serviço de *video on demand* (NOW), quando disponível na cidade e região (bairro).

**06.03** O serviço **CLARO NET DIGITAL HD MAX** possibilita a recepção dos canais da programação em alta definição de imagem e som (condicionado aos canais com esta



tecnologia que fizerem parte do pacote de canais contratado), por meio de um EQUIPAMENTO decodificador digital HD, e o acesso aos RECURSOS mencionados nos itens anteriores, além do serviço de gravação de conteúdo.

**06.04 Para usufruir dos SERVIÇOS, o ASSINANTE deverá verificar a disponibilidade técnica para instalação em seu endereço e estará sujeito a pagamento de taxas e valores vigentes, conforme política comercial praticada pela PRESTADORA.**

**06.05** O ASSINANTE deverá possuir televisor em perfeitas condições de funcionamento e compatível com o SERVIÇO. O ASSINANTE que optar pelos serviços CLARO NET DIGITAL HD ou CLARO NET DIGITAL HD MAX, para usufruir do conteúdo em alta definição, deverá utilizar um televisor com a tecnologia HD.

**06.06** A programação disponível para gravação no serviço CLARO NET DIGITAL HD MAX, pode variar de acordo com os critérios estabelecidos pela PROGRAMADORA, os quais a PRESTADORA também se submete.

**06.06.01** O período em que determinada gravação permanecerá disponível para ser assistida dependerá das demais gravações que vierem a ser posteriormente efetuadas pelo ASSINANTE.

**06.06.02** Em caso de eventual necessidade de troca ou atualização do EQUIPAMENTO, seja por manutenção ou por qualquer outro motivo a critério da PRESTADORA, não será possível recuperar os conteúdos eventualmente gravados, sendo restabelecidas as configurações padrão de fábrica. Nesse caso, será necessária nova configuração pelo ASSINANTE.

**06.07** O EQUIPAMENTO decodificador possibilita o bloqueio de programas e canais, que o ASSINANTE considere impróprios ou inadequados, inclusive para acesso por crianças e adolescentes. O bloqueio depende de senha que deverá ser definida e cadastrada, através do controle remoto, pelo próprio ASSINANTE.

**06.08** Ao contratar o serviço, o ASSINANTE está ciente que o conteúdo distribuído pela prestadora, os softwares utilizados na prestação do serviço, assim como as marcas, tecnologias e nomes são de propriedade de terceiros, detentores de seus respectivos direitos, que estão protegidos contra a utilização não autorizada, de acordo com a legislação em vigor. Qualquer violação a estes direitos será objeto de apuração e, confirmada responsabilidade do ASSINANTE, implicará a adoção das medidas legais cabíveis e a imediata rescisão do presente contrato.

## 07. DAS MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO



**07.01** O SERVIÇO poderá ser contratado de acordo com o perfil de utilização, dentre as modalidades: RESIDENCIAL (individual), CONDOMÍNIO (assinatura coletiva) e EMPRESA (pequenas e médias empresas), conforme critérios estabelecidos pela **PRESTADORA**.

**07.02** O **ASSINANTE** se obriga a utilizar adequadamente a **MODALIDADE** contratada, limitando sua utilização ao disposto no presente contrato.

**07.03** A **PRESTADORA** poderá criar modificar e excluir modalidades a qualquer tempo, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

## 08. DA OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA

**08.01** A **PRESTADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE** benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, liberação do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, descontos nos preços a serem pagos, dentre outros, mediante o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA do **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**, conforme *CONTRATO DE PERMANÊNCIA* a ser firmado pelas Partes.

## 09. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SERVIÇO

**09.01** A **PRESTADORA** prestará o SERVIÇO dentro dos parâmetros de qualidade do PGMQ (Plano Geral de Metas de Qualidade) indicados pela ANATEL.

**09.02** O **ASSINANTE** entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas ou por outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**.

**09.02.01** Quando eventual interrupção for causada pela **PRESTADORA**, será concedido abatimento no valor do serviço, na forma prevista na regulamentação aplicável. A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorram nas hipóteses legais de exclusão da responsabilidade da **PRESTADORA**.

**09.03** O SERVIÇO é destinado ao uso exclusivo do **ASSINANTE**, em conformidade com a **MODALIDADE** e **PACOTE DE CANAIS** contratados.

**09.04** No caso de alteração da modalidade **RESIDENCIAL** para **CONDOMÍNIO**, o **ASSINANTE** poderá usufruir de eventual benefício concedido em razão da condição contratual preexistente no condomínio, desde que atenda aos requisitos e prazos de contratação previstos na política da **PRESTADORA** vigente para o condomínio.



09.05 Em qualquer hipótese, o benefício não será retroativo às mensalidades já quitadas pelo **ASSINANTE** antes de eventual alteração de **MODALIDADE**.

09.06 No caso de alteração da modalidade **CONDOMÍNIO** para **RESIDENCIAL**, ou do **CONDOMÍNIO** deixar de atender aos requisitos necessários (número mínimo de **ASSINANTES**), o **ASSINANTE** perderá eventual benefício ou condição especial anteriormente concedidos, passando a serem devidos os valores e condições vigentes à época da alteração.

09.07 É proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal de TV por assinatura e dos **EQUIPAMENTOS** de propriedade da **PRESTADORA**, bem como a reprodução indevida do sinal da **PRESTADORA**, por qualquer meio fraudulento, inclusive por utilização de pontos em número superior ou de forma diversa da contratada, para si ou para outrem, ou ainda permitir que terceiros utilizem indevidamente do sistema da **PRESTADORA**. Ao proceder por quaisquer destas formas, além de infringir o presente Contrato, o **ASSINANTE** estará sujeito a sofrer as penas previstas na legislação penal e civil em vigor.

09.08 A **PRESTADORA** poderá efetuar, por si ou por terceiros, vistoria nas instalações do **ASSINANTE**, que deverá facilitar tais procedimentos. Em caso de constatação de quaisquer irregularidades, especialmente as mencionadas no item anterior, a **PRESTADORA** providenciará a regularização das instalações, sem prejuízo da rescisão do presente instrumento, a critério da **PRESTADORA**.

## 10. DA PROGRAMAÇÃO

10.01 O conteúdo dos canais que integram os **PACOTES DE CANAIS** é totalmente definido e elaborado pelas **PROGRAMADORAS**, sem nenhuma interferência da **PRESTADORA**, que tem sua atividade limitada à distribuição desses canais.

10.02 A **PRESTADORA** não possui controle sobre os horários de transmissão e qualquer responsabilidade sobre o conteúdo ou eventual indisponibilidade da programação veiculada nos canais integrantes do **PACOTE DE CANAIS** escolhido livremente pelo **ASSINANTE**.

10.03 No decorrer da prestação dos serviços, alguns canais poderão ser substituídos, por questões de ordem técnica e/ou comercial junto às **PROGRAMADORAS**, ter seus sinais suspensos ou ter sua numeração alterada na grade. Quaisquer destas alterações serão informadas previamente ao **ASSINANTE**, antes de sua implementação. O canal suprimido poderá ser substituído por outro, mediante comunicação ao **ASSINANTE**, com 30 (trinta) dias de antecedência. Caso o **ASSINANTE** não concorde com a substituição e não havendo possibilidade técnica de disponibilizar o canal suprimido, fica facultado ao **ASSINANTE** rescindir o contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias a partir da alteração, mediante solicitação



**formal à Central de Atendimento da PRESTADORA, sendo devidos os valores relativos à prestação dos serviços até a data da rescisão.**

**10.04** A **PRESTADORA** poderá disponibilizar ao **ASSINANTE** programação ou canais, inclusive canais abertos, a título de degustação, cortesia ou concedidos por período limitado, e que, portanto, não fazem parte do **PACOTE DE CANAIS** contratado pelo **ASSINANTE**, podendo seu fornecimento ser descontinuado a qualquer momento. Quando disponível para comercialização e de acordo com os critérios definidos pela **PRESTADORA**, a programação ou os canais cedidos pela **PRESTADORA** nestas categorias, poderão continuar sendo acessados pelo **ASSINANTE** mediante sua contratação, conforme condições e valores vigentes.

**10.05** O **ASSINANTE** está ciente e concorda que o sinal dos canais transmitido na tecnologia digital e em alta definição pela **PRESTADORA** passa por processos de codificação e decodificação para ser acessado com melhor qualidade de imagem e som, de modo que este sinal pode ser recepcionado com leve atraso, se comparado com o sinal transmitido na tecnologia terrestre, além disso pode conter ausências de recursos e diferenças de conteúdos distribuídos pela **PRESTADORA** em relação à programação terrestre.

## **11. DO COMODATO DOS EQUIPAMENTOS**

**11.01** O decodificador é o equipamento que conectado à rede da **PRESTADORA**, possibilita ao **ASSINANTE** o acesso à programação paga e codificada dos **PACOTES DE CANAIS** ofertados pela **PRESTADORA**.

**11.02** O decodificador será disponibilizado ao **ASSINANTE** pela **PRESTADORA**, ou por terceiros por ela autorizados, a título de comodato (empréstimo gratuito).

**11.03** O **ASSINANTE** assume inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos **EQUIPAMENTOS** cedidos em comodato pela **PRESTADORA**, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de dano, perda, extravio, furto, roubo e/ ou destruição, mesmo que parcial, ao respectivo ressarcimento pelo valor de mercado atualizado dos **EQUIPAMENTOS** cedidos pela **PRESTADORA**.

**11.04** No caso de rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver os **EQUIPAMENTOS** à **PRESTADORA** no mesmo estado em que os recebeu. O **ASSINANTE** permanecerá responsável pela guarda dos **EQUIPAMENTOS** disponibilizados até sua retirada pela **PRESTADORA** em até 30 (trinta) dias, de acordo com a regulamentação vigente.





**11.05** Na hipótese de (i) ausência do **ASSINANTE** na data agendada para retirada dos **EQUIPAMENTOS**, (ii) de recusa em sua devolução ou ainda (iii) danos aos **EQUIPAMENTOS**, fica facultado à **PRESTADORA**, mediante envio de notificação, emitir cobrança pelo ressarcimento dos **EQUIPAMENTOS**. Ocorrendo alguma dessas hipóteses, o prazo da cláusula acima fica suspenso.

**11.06** Fica a critério da **PRESTADORA** substituir os **EQUIPAMENTOS** disponibilizados ao **ASSINANTE**, por outros de tecnologia mais recente. Neste caso, o **ASSINANTE** não terá custo adicional, desde que não ocorra alteração no **PACOTE DE CANAIS**, e será avisado pela **PRESTADORA** sobre os procedimentos necessários para realização da troca dos **EQUIPAMENTOS**.

## 12. DA EXCLUSIVIDADE NA INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E DESCONEXÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SERVIÇO

**12.01** A instalação, manutenção e desconexão dos **EQUIPAMENTOS** e do **SERVIÇO** deverão ser realizadas exclusivamente por equipe técnica da **PRESTADORA** ou por terceiros por ela autorizados.

**12.02** Sempre que necessário o deslocamento técnico e/ou execução técnica para: (i) atender solicitação do **ASSINANTE** que não decorra de problema causado pela **PRESTADORA**, (ii) solucionar problema causado pelo **ASSINANTE**, seja por sua culpa exclusiva ou pelo mau uso do serviço e/ou dos **EQUIPAMENTOS**, (iii) constatada visita improdutivo, entendida como a constatação de inexistência de problema no serviço, nos **EQUIPAMENTOS** e/ou na infraestrutura da **PRESTADORA**, bem como na hipótese de ausência de pessoa responsável que autorize a entrada da equipe técnica, a **PRESTADORA** cobrará **TAXA DE VISITA TÉCNICA** em conformidade com a tabela de valores e condições vigente à época de sua realização.

**12.03** A critério da **PRESTADORA** poderá ser oferecido plano que inclua o deslocamento técnico e/ou execução técnica, nos casos previstos nas cláusulas acima, cuja causa não decorra de problema causado pela **PRESTADORA**, conforme planos e condições vigentes.

**12.04** A **PRESTADORA** poderá efetuar, periodicamente e mediante agendamento prévio com o **ASSINANTE**, vistoria nos **EQUIPAMENTOS**, visando garantir sua manutenção e perfeito funcionamento, bem como a atualização tecnológica e preservação da qualidade do **SERVIÇO**.

**12.04.01** Na hipótese de suspeita de uso indevido dos serviços, através da adulteração de **EQUIPAMENTOS**, redistribuição de sinal ou por qualquer outro meio, a **CLARO** poderá realizar visitas técnicas na residência do **ASSINANTE**, para fins de preservação da qualidade da rede e evitar prejuízos aos demais usuários. No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, negativa de acesso ou negativa de troca de **EQUIPAMENTO**, por culpa exclusiva do



**ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao **ASSINANTE**.

**12.04.02** Na hipótese do impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação do **SERVIÇO**, inclusive impactando outros **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** poderá proceder com a imediata descontinuidade da prestação do **SERVIÇO**, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e utilizados até a data do cancelamento.

**12.05** É expressamente vedado ao **ASSINANTE**: (i) remover o **EQUIPAMENTO** ou alterar qualquer característica do local original da instalação; (ii) efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do decodificador; (iii) emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o **EQUIPAMENTO**; (iv) proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule as redes interna e/ou externa de distribuição do sinal; (v) adulterar qualquer equipamento de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo **ASSINANTE** ou terceiros.

**12.05.01** O **ASSINANTE** está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste Contrato, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

**12.06** Quando da desconexão, a equipe técnica verificará o estado de conservação e funcionamento dos **EQUIPAMENTOS**, através de testes, inclusive quando estes forem desconectados pelo próprio **ASSINANTE**. Quando constatadas avarias e/ou adulterações, a equipe técnica da **PRESTADORA** comunicará o **ASSINANTE** e emitirá laudo técnico, que embasará a emissão de cobrança pelo ressarcimento do equipamento.

### **13. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS**

**13.01** No caso de necessidade de realização de obra civil para conectar o local de instalação do **SERVIÇO** à rede da **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** providenciará, por conta própria, a contratação de mão-de-obra e a aquisição de material a serem empregados na execução da obra.

**13.02** Na modalidade **CONDOMÍNIO** caberá ao **ASSINANTE** obter autorização expressa do síndico para a realização de eventuais obras, bem como para instalação e/ou desinstalação de qualquer **EQUIPAMENTO** que, eventualmente, se faça necessário, em área comum do Condomínio.

### **14. DO PONTO OPCIONAL**



**14.01** Quando disponível para comercialização, o ASSINANTE poderá solicitar a PRESTADORA a contratação e instalação de PONTO OPCIONAL, independente e autônomo do PONTO PRINCIPAL contratado, limitada a quantidade de pontos tecnicamente comportáveis no endereço. Para usufruir do PONTO OPCIONAL, o ASSINANTE pagará a respectiva taxa de instalação do equipamento decodificador.

**14.02** A instalação e a manutenção do PONTO OPCIONAL, o valor correspondente aos EQUIPAMENTOS necessários para a fruição do SERVIÇO, bem como outros valores eventualmente incidentes, serão cobrados em conformidade com a política comercial vigente à época da solicitação.

## 15. DA CESSÃO DA ASSINATURA

**15.01** O **ASSINANTE** adimplente com suas obrigações contratuais poderá ceder os direitos e obrigações do presente contrato a terceiro (**CESSIONÁRIO**), observada a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação do serviço.

**15.02** O **CESSIONÁRIO** manifestará sua anuência aos termos e condições deste contrato e arcará com eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência da titularidade para novo endereço.

## 16. MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE

**16.01** O **ASSINANTE** adimplente com suas obrigações contratuais poderá solicitar a transferência de endereço para a mesma Cidade, desde que exista disponibilidade técnica para instalação no novo endereço. A **PRESTADORA** poderá cobrar eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência para o novo endereço.

**16.02** O **ASSINANTE** poderá solicitar a transferência de endereço para outra Cidade brasileira, desde que celebre novo contrato com empresa filial ou coligada da **PRESTADORA** que preste o **SERVIÇO** no local, observadas à disponibilidade técnica para instalação no endereço e as condições comerciais vigentes na nova cidade.

**16.03** Caso não haja disponibilidade técnica no novo endereço do **ASSINANTE**, este Contrato será considerado rescindido, nos termos da cláusula 24.01, alínea “b”, sendo devida a multa rescisória prevista no Contrato de Permanência firmado com a **PRESTADORA**.

## 17. DA COMUNICAÇÃO ENTRE PRESTADORA E ASSINANTE



**17.01** Cabe ao **ASSINANTE** comunicar a **PRESTADORA** as condições do local da prestação do **SERVIÇO** e de funcionamento dos **EQUIPAMENTOS**, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, além de comunicar eventuais alterações de dados, especialmente telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

## 18. DOS PREÇOS E FORMAS DE PAGAMENTO

**18.01** O **ASSINANTE** é responsável pelo pagamento à **PRESTADORA** dos valores vigentes na data da prestação do **SERVIÇO** contratado, não limitado a taxa de instalação, taxa de adesão, mensalidade, visita técnica, aluguel de equipamento e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas e com as opções contratadas pelo **ASSINANTE**, respeitando-se a **MODALIDADE** e **PACOTE DE CANAIS** escolhidos pelo **ASSINANTE**. O **SERVIÇO** contratado será cobrado a partir da data de sua instalação/habilitação.

**18.02** Os valores devidos pelo **ASSINANTE** poderão ser pagos em estabelecimentos bancários previamente indicados, por débito em conta corrente ou outro meio autorizado pela **PRESTADORA**.

**18.03** Os valores serão incluídos na fatura de cobrança emitida mensalmente pela **PRESTADORA**. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.

**18.04** Quando disponível, o **ASSINANTE** receberá o documento de cobrança por meio eletrônico, devendo, para tanto, informar seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado. O **ASSINANTE** poderá receber o documento de cobrança por correio comum.

**18.05** O não recebimento do documento de cobrança mensal não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos, até o seu vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a PRESTADORA, através da Central de Relacionamento, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento.

## 19. DO REAJUSTE DE PREÇOS

**19.01** Como forma de manter o equilíbrio econômico financeiro do contrato, o valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação positiva do Índice Geral de Preços - Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.



## 20. DO ATRASO NO PAGAMENTO

**20.01** O não pagamento de qualquer dos valores devidos, por parte do **ASSINANTE**, em seu respectivo vencimento acarretará a aplicação de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados "*pro rata die*" sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

## 21. DO INADIMPLEMENTO

**21.01** Os serviços poderão ser suspensos pela **PRESTADORA** em caso de inadimplemento por parte do **ASSINANTE**. A **PRESTADORA** notificará o **ASSINANTE** sobre a suspensão do serviço. A suspensão parcial e total dos serviços poderá ser aplicável, sendo observados os procedimentos e prazos previstos na regulamentação vigente da Anatel.

**21.02** Persistindo a situação de inadimplência do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá rescindir o Contrato.

**21.02.01** A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço.

**21.03** A **PRESTADORA** informará o **ASSINANTE**, por mensagem eletrônica ou correspondência, da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

## 22. DO PRAZO

**22.01** O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data de instalação/habilitação do **SERVIÇO** pela **PRESTADORA**.

## 23. DA RESCISÃO CONTRATUAL

**23.01** O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:

- (a) seja cancelada a autorização outorgada à **PRESTADORA** para prestação do **SERVIÇO**;
- (b) o **ASSINANTE** não tenha mais interesse na continuidade da prestação do **SERVIÇO**, mediante comunicação à **PRESTADORA** devendo o **ASSINANTE** cumprir as suas obrigações contratuais;
- (c) o endereço indicado pelo **ASSINANTE** não apresente ou deixe de apresentar condições técnicas ou de segurança, inclusive na hipótese de mudança de endereço, ou ainda, não



esteja devidamente autorizado pelo CONDOMÍNIO, para a instalação e manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à **PRESTADORA** quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;

(d) o **ASSINANTE** utilize indevidamente os serviços, através a adulteração de **EQUIPAMENTOS** ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o SERVIÇO de forma diferente da contratada.

**23.02** A **PRESTADORA** resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

(a) sejam suspensos/cancelados os sinais do **ASSINANTE inadimplente**, hipótese em que o **ASSINANTE** não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**;

(b) constatação de práticas pelo **ASSINANTE** expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento, bem como a distribuição indevida a terceiros dos sinais transmitidos ou a recepção indevida dos sinais transmitidos, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de Serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**.

c) caso o **ASSINANTE** entre em contato com a central de atendimento da **CLARO** praticando comportamentos inadequados e graves de forma reiterada junto aos colaboradores da **CLARO**, ofendendo os mesmos ou fazendo ameaças ou ainda solicitando visitas de forma reiterada e sem fundamentos, mesmo após a área técnica apurar e certificar que não há problemas técnicos confirmados que justifiquem novos agendamentos.

d) caso o **ASSINANTE** atente contra a integridade física dos técnicos ou faça ameaças aos mesmos.

**23.03** Em qualquer caso de rescisão poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE** que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da rescisão, os **EQUIPAMENTOS** de propriedade da **PRESTADORA** que lhe tenham sido cedidos, na forma deste contrato.



**23.04** Constituindo o ônus adicional previsto na cláusula antecedente, a **PRESTADORA** emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança ao **ASSINANTE**.

**23.05** O presente contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelas partes, quando comprovado desrespeito ou violação de qualquer de suas cláusulas.

## 24. DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

**24.01.** O atendimento ao **ASSINANTE** será realizado pelo telefone 10621 ou 0800 721 0027 (atendimento exclusivo para EMPRESAS) ou 0800 721 7707 para Deficientes Auditivos e de Fala, através da internet no site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) ou através dos endereços dos atendimentos presenciais divulgados no site da **PRESTADORA**.

## 25. DA NOVAÇÃO

**25.01** A não utilização pela **PRESTADORA** de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este Contrato não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

## 26. DA SUCESSÃO

**26.01** O presente contrato obriga as **PARTES**, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

## 27. DA PROTEÇÃO DE DADOS

**27.01** A **PRESTADORA** utiliza soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões internacionais e boas práticas do setor, com objetivo de preservar a inviolabilidade dos dados, contra perdas acidentais ou ilegais, alteração, divulgação ou acesso não autorizados. O **ASSINANTE** poderá consultar orientações específicas de segurança no site da **PRESTADORA**, no <https://www.claro.com.br/seguranca>.

**27.02** Sobre os dados pessoais que poderão ser coletados e utilizados, a **PRESTADORA** informa que:

- (i) poderá coletar, utilizar e armazenar, a seu exclusivo critério, dados cadastrais do **ASSINANTE**, entre eles nome, e-mail, endereço, telefone, CPF, RG, data de nascimento e gênero, os quais são importantes para algumas ações como preenchimento de contrato, emissão de nota fiscal e para comunicação com o **ASSINANTE**;
- (ii) poderá coletar informações relativas às chamadas realizadas e recebidas, envio de SMS, volume de dados utilizados e antenas que atendem à prestação do



- serviço, com a finalidade de mensurar a qualidade dos seus serviços, cumprir com as determinações do Órgão Regulador, para entendimento da fatura telefônica e para o controle do serviço pelo próprio **ASSINANTE**;
- (iii) poderá coletar dados bancários e de cartão de crédito para efetuar cobranças pelos serviços contratados pelo **ASSINANTE**;
  - (iv) poderá coletar dados de localização para criação de produtos e serviços não relacionados à publicidade, para realização de melhorias na qualidade dos serviços nas localidades em que atua em cumprimento com as determinações previstas pelo órgão regulador e legislação e, quando necessário, para prevenção e repressão de crimes relacionados ao tráfico de pessoas, em atendimento a determinação judicial ou, na ausência de manifestação judicial, no prazo de 12 (doze) horas, mediante requisição de autoridade competente;
  - (v) poderá coletar informações sobre navegadores e dispositivos, incluindo endereço IP, relatório de erros, atividade do sistema, data e hora e URL, dados sobre ligações e telefonia incluindo destino, duração e envio de mensagens SMS, para cumprimento das determinações exigidas pelo Órgão Regulador e pela legislação;
  - (vi) poderá gravar as chamadas realizadas por seu setor de Atendimento, visando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados nesse canal; para atendimento a determinações judiciais ou autoridades públicas na esfera penal em atendimento a investigações criminais em curso. Em produtos com controle remoto com comando de voz, não há o reconhecimento de voz, apenas dos padrões de diferentes sotaques para que o dispositivo possa reconhecer e executar um comando;
  - (vii) poderá coletar dado biométrico do **ASSINANTE** em suas lojas e autoatendimento, por meio da coleta de fotografia, para auxiliar na verificação de autenticidade de documentos (documentoscopia) e/ou evitar fraudes;
  - (viii) poderá coletar informações referentes ao seu número de telefone, ao consumo de dados, ao saldo de recarga e promoção para realizar recargas de pacotes de dados por meio das lojas virtuais das redes sociais;
  - (ix) poderá coletar informações para a formação de perfil de crédito pela **PRESTADORA** e por parceiros que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude, relativas ao perfil de consumo e ao relacionamento com a **CLARO**, que incluem informações relativas ao consumo de dados, histórico de pagamentos e recargas, eventuais contestações e atrasos de conta, frequências de acesso aos serviços Claro (NOW ou PPV), trocas de serviços e contatos realizados com a **CLARO**;

**27.03** Conforme determinação do Marco Civil da Internet – MCI, as requisições de registros de conexão, informações relativas à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, conforme determinação contida no Marco Civil da





Internet – MCI, serão atendidas pela **PRESTADORA** somente através de determinação judicial.

**27.04** Requisições de Registro às aplicações da **PRESTADORA**, o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP, conforme determinação contida no Marco Civil da Internet – MCI, serão atendidas através de determinação judicial.

**27.05** A **PRESTADORA** informa que não trata dados pessoais sobre sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização religiosa, filosófica ou política, dado referente à sua saúde ou à sua vida sexual.

**27.06** A **PRESTADORA** coletará a autorização dos pais ou responsáveis para tratamento de dados de **ASSINANTES** menores de idade que eventualmente estejam em suas bases.

**27.07** A **PRESTADORA** irá tratar os dados pessoais dos **ASSINANTES** pelo tempo que durar a prestação do serviço de telecomunicações contratado e manterá os dados dos **ASSINANTES** em seus registros, após o término da prestação do serviço, para cumprimento de determinação legal, bem como para eventual fornecimento de dados às autoridades públicas. A Claro possui uma política específica que prevê a retenção por: – Três anos os registros de conexão à internet, sendo não guardará os registros de acesso a funcionalidades de internet;

- Seis meses os registros de acesso a Funcionalidades de internet nos aplicativos próprios da Claro;
- Cinco anos os Dados cadastrais e de faturamento.

**27.08** A **PRESTADORA** utiliza alguns tipos de cookies para melhorar a experiência de navegação nos sites da **PRESTADORA** e para publicidade de seus serviços. Para a relação de cookies utilizados pela Claro, consulte a Política de Privacidade no <https://www.claro.com.br/privacidade/politica-de-privacidade>.

**27.09** Nessa contratação, a **PRESTADORA** atua como Controladora dos dados e, para execução de suas atividades, compartilhará os dados pessoais do **ASSINANTE** com alguns terceiros, como por exemplo, as empresas de Call Center; empresas de serviços técnicos; empresas que possuem pacotes de conteúdo comercializados nos canais de venda para ativação e assinatura de conteúdo; empresas de crédito e cobrança, empresas de soluções de crédito e prevenção à fraude; agentes autorizados; parceiros de tele vendas; companhia de seguros para cobertura de seguros de aparelhos celulares e de terceiros para cobrança do prêmio na fatura; empresas de plataforma e aplicações de recarga; parceiras de tratamento de dados coletados pelos aplicativos da **PRESTADORA**.



**27.10** A **PRESTADORA** compartilha dados de seus **ASSINANTES** com o setor Público, como por exemplo, a Anatel, bem como com Autoridades Administrativas competentes como Polícia Civil, Polícia Federal, Polícia Militar, Polícia Legislativa em cumprimento à legislações específicas\*; Ministério Público Estadual e Federal, Ministério Público Militar. Nas demais situações, a **PRESTADORA** poderá compartilhar dados de seus **ASSINANTES** mediante requerimento judicial.

\*( Lei 12.830 de 20 de junho de 2013 (Lei dos Delegados); Lei 12.850 de 02 de agosto de 2013 (Lei do Crime Organizado); Lei 12.683 de 09 de julho de 2012 (Lavagem de Dinheiro); art. 269 do Regimento Interno da Câmara e Resolução 18 da Câmara dos Deputados de 18 dezembro de 2003 )

**27.11** O **ASSINANTE** poderá exercer seus direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, por meio de acesso ao Portal de Privacidade da **PRESTADORA**, no site <https://www.claro.com.br/privacidade/politica-de-privacidade>, para confirmação de tratamento de dados; direito de acesso; correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; anonimização; bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei; portabilidade; eliminação de dados tratados por consentimento; informação de entidades públicas e privadas; informação de não fornecer consentimento e suas consequências; revogação do consentimento; oposição e revisão de decisões automatizadas.

**27.12** Em caso de dúvidas referente a Proteção de Dados tratados nesse contrato, a **PRESTADORA** disponibiliza ao **ASSINANTE** o seu Portal de Privacidade <https://www.claro.com.br/privacidade/politica-de-privacidade>, seus Canais de atendimento telefônico e o e-mail [dpo@claroatendimento.com.br](mailto:dpo@claroatendimento.com.br).

## 28. DO FORO

**28.01** O foro eleito para dirimir qualquer questão relativa a este instrumento é o da Comarca do domicílio do **ASSINANTE**.

## 29. DO REGISTRO

**29.01** O presente Contrato encontra-se registrado no 5º Oficial de Registro de Títulos e Documentos/SP sob nº 1.603.404 de 14/09/2021.