



## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO – CLARO INTERNET CASA

O presente termo tem a finalidade de regular as relações entre 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 Flórida, 1.970, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada somente **CLARO** e o **CLIENTE** dos serviços **CLARO INTERNET CASA**, doravante simplesmente **CLIENTE**.

O **CLIENTE** está ciente e concorda que ao prosseguir com a contratação do serviço **CLARO INTERNET CASA** estará concordando com todas as disposições constantes do presente Termo e do Contrato de Prestação de Serviços de Internet Pós-Pago que fazem parte integrante deste.

### SUMÁRIO

Item	Regras Básicas
Valores aplicáveis	De acordo com o Plano Escolhido e Franquia contratada, listados no item 2.1 abaixo
Periodicidade de validade do Plano e cobrança	30 dias, acompanhando o ciclo de faturamento estabelecido
Reajuste do Valor homologado junto à Anatel	Periodicidade mínima de 12 (doze) meses contados da homologação do Plano na Anatel. A partir de: 26/09/2013 Claro Internet Casa.
Validade do Preço Promocional	Por tempo indeterminado, podendo ser alterado a qualquer tempo, mediante prévio comunicado, conforme regulamentação da Anatel em vigor.
Valores dos Equipamentos, Instalação, Ativação e Utilização dos Serviços	Os equipamentos cedidos em comodato, a instalação deverá ser realizada exclusivamente por técnico habilitado e credenciado da Operadora, devendo os valores serem consultados no momento da solicitação do serviço. Os valores de equipamentos para venda deverão ser consultados no momento da aquisição. A ativação é realizada quando da aquisição do Chip Pós Pago por qualquer dos canais de venda. Instalação Claro Internet Casa com roteador vide anexo I
Restrições	Descritas no inteiro teor do presente documento
Limites de Franquia	As franquias contratadas são as relacionadas com seus respectivos valores no item 2.1 abaixo
Velocidades de Conexão	Conforme item 2.1.1 abaixo
Prazo de Permanência Mínima	O Prazo de Permanência Mínima padrão é de 12 (doze) meses. Os valores máximos da multa são especificados no formulário de contratação, de acordo com o desconto concedido.

### 1. O SERVIÇO CLARO INTERNET CASA E EQUIPAMENTOS



1.1 O serviço **CLARO INTERNET CASA** é um serviço banda larga disponibilizado para acesso à internet residencial, para até 03 (três) equipamentos se o roteador for 3G e até 05 (cinco) equipamentos se o roteador for 4G, simultaneamente, através de conexão por um roteador Wi-Fi.

1.1.1. O serviço **CLARO INTERNET CASA** está sujeito a limites de acesso, podendo a **CLARO** restringir o acesso apenas através do roteador Wi-Fi disponibilizado com o chip, em razão da tecnologia utilizada.

1.1.2. O CHIP utilizado para acesso ao serviço **CLARO INTERNET CASA** não poderá ser utilizado para acesso a voz e nem para acesso através de equipamentos tipo smartphones, tablets ou modems, devendo permanecer somente com a utilização via roteador wi-fi, no endereço indicado de instalação, salvo se de outra forma previsto no presente Termo.

1.1.3 Considerando o seu caráter residencial, o referido serviço estará disponível e somente poderá ser utilizado no local de instalação indicado em contrato/Termo de Instalação, desta forma, não se aplicam a este Plano as disposições do Contrato de Prestação de Serviços de Internet Pós Pago relacionados a característica de mobilidade.

1.1.4 A alteração do endereço de instalação ou qualquer alteração não prevista no presente instrumento constitui falta grave podendo dar ensejo a rescisão do Contrato e aplicação das penalidades cabíveis além de eventuais valores à título de perdas e danos.

1.1.5 O roteador, se disponibilizado em comodato, só poderá ser utilizado com o chip da Claro, permanecendo o **CLIENTE** como responsável pela guarda e manutenção do equipamento, o qual deverá ser devolvido, em perfeito estado de conservação em até 30 (trinta) dias a contar da data da rescisão contratual, qualquer que seja o motivo.

1.1.6 Caso haja qualquer dano em equipamentos cedidos pela **CLARO**, seja em comodato ou por qualquer outra forma, o **CLIENTE** ficará responsável pela compensação dos valores à título de perdas e danos, conforme valores vigentes do mesmo. O mesmo ocorrerá em caso de não devolução dos equipamentos no prazo previsto no item 1.1.6 acima.

1.2 A **CLARO** não se responsabiliza por qualquer inaptidão do **CLIENTE** em se conectar à Internet, seja em razão dos equipamentos deste ou qualquer outro problema não vinculado ao serviço disponibilizado pela **CLARO** e este expressamente declara e concorda não existir quaisquer tipos de garantias de satisfação das expectativas não declaradas e próprias de cada **CLIENTE** sobre eventuais oportunidades de uso e 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.



## 2. PLANOS, VALORES E FORMAS DE COBRANÇA

2.1 As opções de Plano **CLARO INTERNET CASA** são:

PLANO HOMOLOGADO NA ANATEL	FRANQUIA	MENSALIDADE HOMOLOGADA NA ANATEL	MENSALIDADE PROMOCIONAL INDIVIDUAL
88	5GB	R\$ 180,00	89,90
88	10GB	R\$ 220,00	99,90
88	20GB	R\$ 260,00	119,90
88	40GB	R\$ 300,00	R\$ 300,00

*Além destes valores há previsão de valores cobrados para Assinatura no valor de R\$ 480,00, Habilitação no importe de R\$ 480,00 e Instalação no valor de R\$ 480,00. Promocionalmente estes valores podem sofrer descontos ou isenção o que será comunicado na divulgação das ofertas.*

2.1.1 A Taxa de Habilitação aplicável é de R\$ 480,00 e a Taxa de Instalação em caso de disponibilização do aparelho em comodato é de R\$ 240,00. Promocionalmente, a **CLARO** poderá conceder descontos ou isenção das referidas taxas, o que será previamente comunicado ao **CLIENTE**.

2.1.2 Além dos valores dos serviços especificados no presente documento, poderão ser cobrados valores em razão de solicitação de assistência técnica, incluindo a visita técnica, nos valores vigentes e informados quando da solicitação do serviço.

2.1.3 A velocidade de navegação a que o cliente poderá ter acesso dependerá da tecnologia disponível na localidade, ou seja, 4G, 3G ou 2G e respectiva cobertura, bem como do equipamento utilizado pelo Cliente para o respectivo acesso. As tecnologias que a Claro dispõe, respeitado a localidade com a respectiva cobertura, e características de acesso de cada uma são as dispostas abaixo:

Tecnologia	Velocidade Máxima de Download/Upload	Velocidade Média de Download	Velocidade Mínima*
<b>4GMax</b>	Até 5Mbps/512 Kbps	2Mbps	128 kbps no Plano 5GB e 256kbps no plano 10GB,20GB e 40GB
<b>3GMax</b>	Até 1Mbps/128 Kbps	650 Kbps	128 kbps no Plano 5GB e 256kbps no plano 10GB,20GB e 40GB
<b>2G</b> (GSM GPRS)	Até 60 Kbps/ 16 kbps	12 kbps	8 kbps

*\*Após o consumo da franquia haverá a redução de velocidade para a velocidade mínima indicada no quadro acima, entretanto, a CLARO se reserva o direito de alterar esta regra para a realização de bloqueio após o final da franquia, através de comunicado prévio, com 30 (trinta) dias de antecedência, nos termos da Resolução nº 632/2014 da Anatel.*



2.2 Após o término da franquia contratada o cliente terá a opção de contratação de um pacote adicional para continuar usufruindo do serviço, podendo optar pelos seguintes pacotes:

<b>Pacote Adicional Claro Internet Casa</b>	<b>Quantidade de MB</b>	<b>Valor Homologado na Anatel</b>	<b>Valor Promocional</b>
<b>Pacote Adicional de Internet 1 GB</b>	<b>1 GB</b>	<b>R\$ 100,00</b>	<b>R\$ 24,90</b>
<b>Pacote Adicional de Internet 2 GB</b>	<b>2 GB</b>	<b>R\$ 140,00</b>	<b>R\$ 46,90</b>
<b>Pacote Adicional de Internet 4 GB</b>	<b>4 GB</b>	<b>R\$ 280,00</b>	<b>R\$ 59,90</b>

2.3 Os valores e demais características do Plano diversas do Plano Homologado na Anatel são promocionais e estão sujeitos a alterações e reajustes, a qualquer tempo, mediante prévia divulgação, por parte da Claro aos clientes, conforme regulamentação em vigor.

2.4 A velocidade pode sofrer oscilações de acordo com as condições topográficas, climáticas, construções, distanciamento da torre, movimentação do cliente, se houver, número de **CLIENTES** com acesso simultâneo na mesma localidade, dentre outras condições alheias à vontade da Operadora, considerando-se que a tecnologia utilizada é a mesma da banda larga móvel (3G ou 4G).

2.5 A velocidade do pacote adicional acompanha a velocidade disposta na tabela acima de acordo com a quantidade de MB adquirido e a tecnologia.

2.6 Os pacotes adicionais não são recorrentes como os planos principais, portanto, se necessário, o cliente deverá fazer nova contratação para o ciclo de faturamento seguinte se quiser permanecer com a utilização plena do serviço após o consumo da franquia.

2.7 As franquias dos planos principais e/ou pacotes adicionais não são cumulativas e nem são válidas para o ciclo de faturamento seguinte ao da contratação correspondente, ou seja, a franquia será creditada mensalmente a cada ciclo de faturamento, até que haja a solicitação de cancelamento pelos canais de atendimento disponíveis.

2.8 Os planos e os pacotes adicionais possuem prazo de validade determinado, sendo sua utilização durante este período, correspondente a cada ciclo de faturamento do cliente, sem a cobrança de excedente, entretanto, com a interrupção total da navegação após a utilização da integralidade da franquia ou de eventuais pacotes adicionais adquiridos. Essa condição pode ser alterada a qualquer tempo mediante aviso prévio com 30 (trinta) dias de antecedência nos termos da regulamentação da Anatel.

2.9 O **CLIENTE** 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 **CLIENTE** reside. Neste caso, o **CLIENTE** será responsável pelo pagamento de qualquer tributo incidente.



2.10 O valor do plano ou pacote adicional contratado, objeto do presente Termo, será cobrado na fatura mensal do cliente e a validade deste acompanhará o ciclo de faturamento, não sendo cumulativo para o mês subsequente, se não houver sido utilizada toda a franquia.

2.10.1 No primeiro mês de contratação, o valor do plano poderá ser cobrado pró-rata, bem como a franquia também será concedida pró-rata.

2.11 A **CLARO** poderá a seu exclusivo critério conceder descontos na aquisição do equipamento roteador wi-fi necessário para a utilização do serviço ou ainda poderá conceder o seu uso mediante comodato, sendo que, nestas duas hipóteses, o período de permanência mínima do cliente na base será de 12 (doze) meses.

2.11.1 Se no curso do período de permanência mínima o **CLIENTE** solicitar o cancelamento ou interrupção do contrato ou serviço, estará sujeito a multa de permanência mínima prevista contratualmente.

### **3. ELEGIBILIDADE**

3.1 Os Planos descritos no presente Termo são válidos para clientes novos ou clientes da base, preferencialmente pessoa física, que contratarem um Plano Claro internet Casa, para acesso exclusivamente a partir de um roteador wi-fi compatível, nas localidades com cobertura 3G ou 4G.

3.2 Não poderão usufruir da referida oferta: **(i)** clientes ativos no plano pré-pago, controle ou qualquer outro plano pós pago/banda larga não especificado para a promoção; e **(ii)** clientes inadimplentes.

3.3 Os Planos objeto do presente Termo são destinados ao uso residencial, através de roteador wi-fi, sendo que esta oferta não é válida para utilização do CHIP através de smartphone, computador, laptop, tablets ou qualquer outro dispositivo não mencionado.

3.4 A contratação dos planos e pacotes objeto do presente termo é limitada a aquisição de 01 (um) plano por linha atrelada ao CPF e até 01 (um) pacote adicional por linha para cada Plano ativado, podendo a **CLARO**, a seu exclusivo critério, ampliar este número.

### **4. CONDUTA DO CLIENTE**

4.1 O **CLIENTE** 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 **CLIENTES** ou não, prejudique de alguma forma **CLIENTES** 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; (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').

4.2 Sem prejuízo das disposições deste Termo, a **CLARO** se reserva no direito de impedir o uso e acesso do **CLIENTE** 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 ou prejudiquem a comunidade Internet em geral.

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

4.4 É vedado o compartilhamento do serviço com terceiros, bem como a locação, sublocação ou qualquer forma de cessão dos equipamentos disponibilizados pela **CLARO** para uso do serviço objeto do presente Termo, salvo se expressamente autorizado pela **CLARO**, e, uma vez registrado o uso indevido, a **CLARO** estará autorizada a realizar a rescisão contratual unilateralmente, sendo aplicadas as penalidades previstas no presente documento.

## **5. RESPONSABILIDADE LIMITADA**

5.1 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 **CLIENTE** com terceiros.

5.2 A **CLARO**, suas controladoras, controladas ou coligadas não serão responsáveis solidariamente por reclamações ou procedimentos judiciais impetrados por qualquer **CLIENTE** contra os **CLIENTES** que desrespeitarem as normas deste Termo de Uso ou as normas da Política de Privacidade da **CLARO**.

5.3 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.

**5.4 O CLIENTE AO PROSEGUIR 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 DESTES SERVIÇO, OU MENSAGENS DE RECEBIMENTO, OU TRANSAÇÕES ESTABELECIDAS COM O USO DESTES SERVIÇO;**
- (III) ACESSO NÃO AUTORIZADO ÀS TRANSMISSÕES OU INFORMAÇÕES DO CLIENTE, 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 CLIENTE**

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

- (I) DE INCOMPATIBILIDADE ENTRE ELEMENTOS DE HARDWARE E SOFTWARE EMPREGADOS PELO CLIENTE COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CLARO;**
- (II) DO EQUIPAMENTO DO CLIENTE NÃO ATENDER AOS REQUISITOS MÍNIMOS COMPUTACIONAIS PARA USO DO SERVIÇO;**
- (III) DE ERRO ATRIBUÍVEL SOMENTE AO CLIENTE QUANTO AS SUAS EXPECTATIVAS DO SERVIÇO;**
- (IV) DA NÃO OBSERVAÇÃO, POR PARTE DO CLIENTE, DOS PROCEDIMENTOS ESTABELECIDOS NO PRESENTE TERMO E NAS DEMAIS INSTRUÇÕES FORNECIDAS PARA A INSTALAÇÃO DO EQUIPAMENTO ROTEADOR;**
- (V) DE ATOS DE MÁ-FÉ;**
- (VI) PELA DESISTÊNCIA DO SERVIÇO QUANDO ESTE JÁ SE HOUVER CONCLUÍDO;**

## **6. FORMAS E CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO E CANCELAMENTO DO SERVIÇO**

6.1 A contratação do serviço **CLARO INTERNET CASA** poderá ocorrer através dos seguintes meios: **(i)** Lojas Próprias; **(ii)** Agentes Autorizados e **(iii)** Televendas, e o cancelamento poderá ocorrer através do Atendimento 10699;

6.2 Para a contratação do serviço o **CLIENTE** estará sujeito a análise de crédito, conforme regras da Operadora.

## **7. DISPOSIÇÕES GERAIS**



7.1 A Claro se reserva o direito de encerrar a comercialização do referido Plano Promocional/pacote a qualquer tempo, atendidas tão somente as normas da Anatel aplicáveis.

7.2 Identificada a prática de qualquer fraude ou desvio na utilização do serviço objeto do presente documento a Claro se reserva o direito de coibir o uso abusivo da oferta e reduzir os benefícios ou excluir o **CLIENTE** da oferta.

7.3 O uso indevido do presente serviço, em especial o uso comercial ou uso fraudulento poderá ainda resultar em bloqueio do serviço por tempo determinado ou permanentemente, avaliada a prática reiterada das faltas e descumprimento do presente Termo, à critério exclusivo da Operadora.

7.4 A adesão a este serviço 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.

7.5 O presente documento poderá ter suas condições e/ou mecânica alterada, a qualquer tempo, sem prévio aviso e a exclusivo critério da Claro, e estas alterações alcançarão adesões passadas desde que estejam nesta Oferta.

7.6 Este Termo é parte integrante do Contrato do Cliente e as condições aqui dispostas poderão ser adicionadas de divulgações comerciais e informações constantes do Site, declarando o cliente que possui conhecimento de todas as informações adicionais.

7.7 Na hipótese do **CLIENTE** não utilizar adequadamente o serviço de telecomunicações ora contratado, conforme preceitos contidos na regulamentação pertinente, este autoriza a **CLARO**, de forma imediata e independente de notificação, a tomar as seguintes providências: (i) Apresentar denúncia à Anatel, para as providências cabíveis; (ii) Tomar sem efeito os descontos, promoções e vantagens concedidos; (iii) Rescindir o Contrato/Promoção, suspendendo o uso do serviço, imediatamente, devendo o **CLIENTE**, nessa hipótese, efetuar os pagamentos devidos pela utilização do serviço, inclusive, eventual multa.

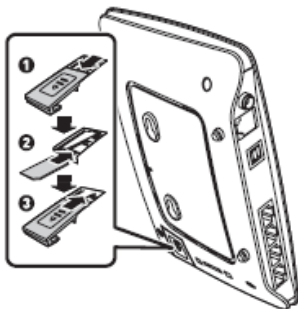
7.8 O presente documento obriga a parte e seus herdeiros e sucessores, restando eleito o foro da Capital do Estado em que residir o **CLIENTE** como o único competente para dirimir qualquer questão oriunda deste Regulamento, com exclusão a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.



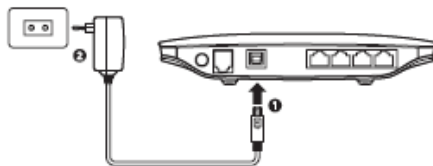
## Anexo I

### Instalação Claro Internet Casa para Roteador

1. Insira seu chip dentro do compartilhamento na parte de trás do roteador, conforme posição indicada.



2. Ligue seu roteador na tomada

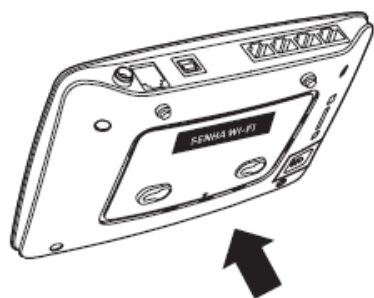


3. Conecte seu aparelho.

3.1 Via Wi-Fi

3.1.1 Ative a função Wi-Fi do seu computador ou tablet

3.1.2 Busque a rede “Claro Internet” e digite sua senha Wi-Fi, localizada na parte de trás do roteador.



3.2 Se seu computador não tiver Wi-Fi, conecte o roteador via cabo.

