

## **Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual pela MAGALU na Modalidade Credenciada da CLARO**

**MAGAZINE LUIZA S.A.**, sociedade com sede na Rua Voluntários da Franca, n.º 1465, Centro, CEP: 14.400-490, Franca/SP, inscrito no CNPJ/ME sob o n.º 47.960.950/0001-21, neste ato devidamente representada na forma de seus Atos Constitutivos, doravante denominada "**MAGALU**" ou "**CREENCIADA**", atuando para os fins do presente instrumento como Representante da **CLARO S.A.**, empresa autorizatória do Serviço Móvel Pessoal, inscrita no CNPJ/ME sob o nº. 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Henri Dunant, nº 780, Torre A e Torre B, Santo Amaro, CEP 04.709-110, Município de São Paulo, Estado de São Paulo, doravante denominada simplesmente "**CLARO**", nos termos da Resolução nº. 550, de 22 de novembro de 2010, que aprova o Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual ("SMP-RRV"), aprovada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL; e a pessoa identificada no Termo de Adesão, sendo 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 do Serviço Móvel Pessoal ("SMP") por meio de rede virtual pela **MAGALU**, na condição de **CREENCIADA** da **CLARO**, ao **ASSINANTE**, o qual será devidamente habilitado, na forma e condições consignadas no presente Contrato e no Termo de Adesão, de acordo com as opções de planos e serviços feitas pelo **ASSINANTE**.

1.2 Para efeitos deste Contrato denomina-se Estação Móvel a Estação de telecomunicações do SMP, certificada e homologada pela ANATEL, associada ao CHIP de identificação do **ASSINANTE** ("SIM Card"), que pode operar em movimento ou estacionada em lugar não especificado, observados os limites de acesso mencionados neste Contrato.

1.3 O SMP prestado pela **MAGALU** na condição de **CREENCIADA** da **CLARO** possibilita ao **ASSINANTE** receber e originar, automaticamente, por meio da sua Estação Móvel, chamadas nas diversas localidades abrangidas na área de autorização da **CLARO**, dentro dos limites e condições mencionados neste Contrato.

1.3.1 As chamadas originadas e recebidas a cobrar ou não, Locais ou de Longa Distância, se processam de acordo com a Regulamentação do SMP, do Serviço Telefônico Fixo Comutado ("STFC") e em conformidade com o Plano de Serviço escolhido pelo **ASSINANTE**.

1.4 O **ASSINANTE** declara ter recebido informações do plano e cópia dos Planos de Serviços contratados, dos Planos de Serviços ofertados e as formas de faturamento e cobrança, que se encontram disponíveis no Super App **MAGALU**.

1.5 O **ASSINANTE** tem ciência de que, caso seja constatada a prestação de informação incorreta, incompleta ou falsa pelo **ASSINANTE**, o presente Contrato poderá ser rescindido imediatamente, independentemente de notificação, sem prejuízo da adoção, por parte da **MAGALU**, das medidas cíveis e criminais cabíveis.

1.6 Será enviado ao **ASSINANTE** que efetuar a contratação dos serviços ofertados pela **MAGALU** à distância, por meio do televendas ou da internet, cópia do Contrato de Prestação do SMP em até 48 (quarenta e oito) horas após a contratação do serviço ao endereço eletrônico informado. Não obstante, o Contrato de Prestação do SMP estará disponível no Super App **MAGALU**, para consulta a qualquer tempo.

### **II - Habilitação**

2.1 O **ASSINANTE** adquirirá o direito ao uso do SMP, mediante o aceite do **ASSINANTE** ao Termo de Adesão e o pagamento da taxa de habilitação, obrigando-se e condicionando-se a utilizar o serviço dentro das normas e regulamentos da ANATEL, assim como deste Contrato e das regras do Plano de Serviço Contratado.

2.2 Somente será habilitada a Estação Móvel que seja certificada e homologada pela ANATEL e compatível com a rede da **CLARO**, sendo de inteira e exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** a origem e forma de aquisição da referida Estação Móvel, devendo, contudo, o **ASSINANTE** apresentar, no ato da habilitação, a competente nota fiscal de compra ou documento de regularidade fiscal.

2.2.1 Na hipótese do **ASSINANTE** adquirir apenas o chip ("SIM Card") da **MAGALU**, será de sua exclusiva responsabilidade o funcionamento e a utilização dos serviços ora contratados na Estação Móvel em que venha o mesmo a ser instalado.

2.3. A cobrança da taxa de habilitação, dar-se-á a partir do momento da adesão em uma única parcela, conforme meio de pagamento selecionado pelo **ASSINANTE** dentre aqueles disponibilizados pela **MAGALU**.

### III - Natureza dos Serviços Móveis

3.1 O SMP consiste em serviço de telecomunicações móvel terrestre, que possibilita a comunicação móvel entre Estações Móveis ou para outras Estações em uma mesma Área de Registro, ou acesso a rede de telecomunicações de interesse coletivo, sujeito, por sua natureza, a oscilações e/ou variações de sinal e velocidade de tráfego de dados, em razão de condições topográficas, geográficas, urbanas, climáticas, velocidade de movimento, distância do **ASSINANTE** à Estação Rádio Base - ERB, número de clientes associados à mesma ERB, disponibilidade de rede, dentre outros fatores que podem interferir na intensidade do sinal.

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

3.2.1 Do mesmo modo, a **CLARO** e a **MAGALU** não serão responsáveis por falhas ou interrupções decorrentes de caso fortuito ou força maior, bem como pela atuação de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da **CLARO**, por imposições governamentais, por má utilização do serviço ou da Estação Móvel pelo **ASSINANTE**, ou por qualquer outro fato ou ato alheio à sua vontade ou fora de seu controle.

3.3 A **CLARO** representada pela **MAGALU** obriga-se perante o **ASSINANTE** a prestar os seus serviços segundo os padrões de qualidade exigidos pela ANATEL e prestado aos seus próprios assinantes.

3.4 O **ASSINANTE** declara ter sido informado a respeito da cobertura na sua localidade, acessível também a qualquer tempo por meio dos sites [www.magazineluiza.com.br/central-de-atendimento](http://www.magazineluiza.com.br/central-de-atendimento) e [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), estando também ciente que, por características técnicas decorrentes da natureza do serviço, podem haver limitações de cobertura em eventuais áreas, não se aplicando, entretanto, nestes casos, a concessão de quaisquer descontos ou dispensa de pagamento do serviço.

3.5 Em alguns Planos de Serviços, o **ASSINANTE** poderá ter acesso aos serviços de dados. Assim, nestas hipóteses, o **ASSINANTE** declara neste ato ter conhecimento que os serviços de acesso à Internet ofertados pela **MAGALU** são fornecidos por meio da utilização das tecnologias 4G (LTE), 3G (HSDPA) ou GPRS/EDGE da rede CLARO.

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

3.6 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 3.5 e 3.5.1 acima.

3.7 O **ASSINANTE** está ciente das localidades cobertas pelos serviços de acesso à Internet da **CLARO** representada pela **MAGALU**, inclusive das localidades que possuem cobertura de Banda Larga, e reconhece que, mesmo nessas localidades poderá haver descontinuidade no sinal em decorrência do modelo de Aparelho utilizado, condições geográficas particulares, obstruções urbanas, condições climáticas desfavoráveis e outros fatores fora do controle da **CLARO**.

3.8 Nas localidades em que o Acesso ao Serviço de Internet por meio das tecnologias 4G ou 3G não estiver disponível, a **CLARO** representada pela **MAGALU**, por sua liberalidade, poderá oferecer a rede GPRS/EDGE para este serviço.

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

a) Para os Pacotes de Acesso à Internet, a **CLARO** garantirá o mínimo de 80% da velocidade média nominal contratada, de acordo com a tecnologia da área de cobertura e em conformidade com a Regulamentação de Qualidade vigente da Anatel, observadas as eventuais alterações na norma; e

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.

3.9.1. Em razão das características naturais deste ambiente, o **ASSINANTE** reconhece que a **CLARO** representada pela **MAGALU** não tem como garantir a velocidade de acesso e resposta dentro da Internet.

3.10 O mapa de cobertura do serviço de acesso à Internet está disponível no site [www.magazineluiza.com.br/central-de-atendimento](http://www.magazineluiza.com.br/central-de-atendimento). O **ASSINANTE** declara ter tomado ciência das localidades cobertas pela tecnologia 2G (GPRS/EDGE), 3G (HSDPA) e 4G (LTE) e das limitações decorrentes da existência de eventuais áreas de sombra e disponibilidade de rede.

#### IV - Planos de Serviço

4.1 O **ASSINANTE** tem conhecimento do direito de optar por quaisquer dos Planos de Serviço ora oferecidos pela **MAGALU** conforme a relação de Planos de Serviço ofertados no Super App MAGALU e nos folhetos presentes nas lojas.

4.2 Neste ato, o **ASSINANTE** optou pelo Plano de Serviço assinalado no Termo de Adesão, obrigando-se a cumprir todas as obrigações e condições pertinentes a este Contrato e ao Plano de Serviço escolhido, devendo utilizar o serviço sempre dentro dos limites legais, sob pena de serem impostas as penalidades previstas neste Contrato e na legislação aplicável em virtude de eventual mau uso. Considera-se desvio na utilização do serviço, dentre outros (i) prática de spam ou o uso indevido do serviço, (ii) utilização comercial de SMS, (iii) utilização religiosa, política ou qualquer outra que não seja o envio pessoal e individual de mensagens. O mau uso poderá ensejar suspensão da possibilidade de uso do serviço de forma temporária ou

permanente, na linha em que for identificada a prática fraudulenta e em desacordo com os termos da contratação.

4.2.1 Ainda, para o Plano de Serviço que contemple serviços de dados com bloqueio ao término da franquia, o **ASSINANTE** declara ter avaliado suas necessidades de tráfego de dados e velocidade de conexão, e optado pelo plano escolhido, estando ciente, desde já, que ao término da franquia inicialmente contratada, ocorrerá o bloqueio da navegação até o final daquele ciclo de validade, devendo o **ASSINANTE** contratar franquias adicionais para utilização até o término do ciclo vigente.

4.3 Para qualquer tipo de Plano de Serviço escolhido, somente o **ASSINANTE** poderá, a qualquer tempo, solicitar a migração de Plano de Serviço, observadas as condições dispostas neste Instrumento, em especial o disposto na Cláusula 4.2. acima, por meio de ligação gratuita à central de atendimento **MAGALU** (0800 777 1120), de qualquer telefone.

4.3.1 Na hipótese de o **ASSINANTE** solicitar a migração de Plano de Serviço ou a transferência de titularidade, o **ASSINANTE** tem ciência de que, até a efetivação de tal transferência por parte da **MAGALU**, permanecerão válidos e exigíveis as tarifas, preços e demais encargos referentes ao Plano de Serviço ainda em vigor.

4.4 A **MAGALU** poderá extinguir, ou mesmo alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus Planos Alternativos de Serviço, devendo para tanto efetuar a comunicação ao **ASSINANTE**, com antecedência de 30 (trinta) dias, para que o **ASSINANTE** possa optar por outro Plano de Serviço, sendo que, caso não ocorra a manifestação do **ASSINANTE**, a **MAGALU** estará autorizada a efetuar a transferência deste para outro Plano Alternativo de Serviço similar, de acordo com a regulamentação da ANATEL então vigente.

4.4.1 A **MAGALU** 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.

4.5 O **ASSINANTE** adimplente pode requerer à **MAGALU** 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 na mesma Estação Móvel. Após esse prazo, a suspensão poderá ser cobrada pela **MAGALU**.

4.5.1 Caso o **ASSINANTE** fique suspenso na forma da cláusula 4.5, este período de suspensão voluntária não contará para o término do eventual prazo de permanência mínima contratado.

4.5.2 Não será cobrada Habilitação ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço durante o período de suspensão da prestação de serviços previsto na cláusula 4.5.

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

5.1. O **ASSINANTE** deverá utilizar, desde que previsto no seu Plano de Serviço, na qualidade de **ASSINANTE** em deslocamento fora da sua Área de Registro (ou seja, fora de seu DDD), a rede **CLARO** ou a rede de outras operadoras de serviço móvel, na medida em que a **CLARO** firme convênios para esse fim com as referidas operadoras, sujeitando-se às condições técnico operacionais existentes na rede dessas operadoras e ao pagamento dos valores previstos no Plano de Serviço da **MAGALU** escolhido pelo **ASSINANTE** no Termo de Adesão, observado o disposto na cláusula 6.5.

5.1.1 A utilização do SMP em deslocamento ("Roaming"), nas áreas de cobertura da rede da **CLARO**, está contemplada na franquia do Plano de Serviço contratado pelo **ASSINANTE**.

5.2 A responsabilidade da **CLARO**, em relação à Interconexão com outras redes de prestadoras de serviços de telecomunicações, está limitada ao disposto na legislação e na regulamentação correspondente, reconhecendo o **ASSINANTE** a possibilidade de eventual oscilação na Interconexão independente da vontade da **CLARO** e/ou **MAGALU**.

5.3 A utilização dos serviços ora contratados, tanto de voz, como de dados, é válida apenas no território nacional. Os serviços utilizados em Roaming Internacional, quando disponíveis, serão cobrados separadamente e os valores poderão ser consultados no Super App MAGALU.

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

6.1 Em contraprestação aos serviços contratados, o **ASSINANTE** se compromete a pagar a Habilitação, valor do Plano, eventuais Pacotes Adicionais contratados e demais valores unitários (pacotes monetários). Este pagamento deverá ser efetuado pelo **ASSINANTE** por meio dos meios de pagamentos aceitos pela **MAGALU**. Caso o pagamento seja efetuado por cartão de crédito, uma vez autorizado o lançamento no cartão de crédito do **ASSINANTE** para a contratação nos termos do presente documento e considerando a recorrência mensal de cobrança dos valores correspondentes, o **ASSINANTE** autoriza a **MAGALU** a realizar a reserva de saldo do limite do cartão correspondente para a efetivação mensal dos lançamentos devidos

6.2 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 sua Estação Móvel.

6.3 A **MAGALU** poderá, a seu único e exclusivo critério, promover, temporariamente, descontos ou promoções, de forma a otimizar o uso do SMP, sem caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação consumerista ou, ainda, à regulamentação em vigor.

6.4 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 **MAGALU** obrigada a comunicar o **ASSINANTE** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

6.5 Os valores totais dos serviços prestados pela **MAGALU**, na condição de credenciada da **CLARO** ao **ASSINANTE**, bem como encargos, inclusive contribuições, taxas e tributos federais, estaduais e municipais incidentes, serão cobrados conforme as opções e condições do Plano de Serviço optadas pelo **ASSINANTE**. A Nota Fiscal de Serviço de Telecomunicações será disponibilizada no APP MAGALU ou via atendimento caso seja solicitada pelo **ASSINANTE**. Os dados cadastrais emitidos na NFST são os dados informados pelo **ASSINANTE** no momento de seu cadastro no APP MAGALU.

6.6 A Recorrência de cobrança terá data de vencimento escolhida pelo **ASSINANTE** no Termo de Adesão.

6.7 O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados estão estabelecidos no Plano de Serviço optado pelo **ASSINANTE**, estando ciente que, em consonância com a regulamentação vigente, somente serão cobradas chamadas com duração superior a 03 (três) segundos, sendo o tempo inicial de tarifação igual 30 (trinta) segundos. Ultrapassado o tempo inicial de tarifação, a unidade de tempo de tarifação será realizada a cada 6 (seis) segundos. Caso haja chamadas sucessivas com duração superior a 03 (três) segundos e inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre os mesmos códigos de acesso de origem e destino, e o tempo compreendido entre o final de uma ligação e o início da ligação seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, os tempos das chamadas devem ser somados como uma única ligação.

6.8 O **ASSINANTE** autoriza a **MAGALU** a lançar no documento de cobrança, de forma clara e explícita, os valores referentes ao plano solicitado bem como valores provenientes de Pacotes Adicionais e Pacotes Monetários adquiridos pelo **ASSINANTE**.

#### VII - O não pagamento da Recorrência

7.1 O não pagamento da Recorrência na data de seu vencimento terá como consequência ao **ASSINANTE** a não disponibilização do serviço;

c) transcorridos até 3 (três) dias do não pagamento da Recorrência, a **MAGALU** irá suspender parcialmente a prestação do serviço, mediante bloqueio do Chip (SIM Card) para originação de chamadas do respectivo Chip (SIM Card) e também para recebimento de chamadas a cobrar ou de qualquer serviço que implique em débito para o **ASSINANTE**;

d) transcorridos 60 (sessenta) dias desde a suspensão parcial, prevista na alínea 'c' acima, a **MAGALU** irá proceder à suspensão total da prestação do serviço, permanecendo bloqueado o Chip (SIM Card), tanto para originar quanto para receber chamadas, inclusive as a cobrar.;

e) transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total da prestação do serviço, prevista na alínea 'd' acima, a **MAGALU** irá desativar definitivamente o Chip (SIM Card) e o número de telefone do **ASSINANTE** (MSISDN) e rescindir este Contrato de Prestação do SMP.

7.1.1 Nos casos de suspensão previstos nas alíneas "c" e "d" acima, os serviços apenas serão restabelecidos após um novo pagamento efetuado pelo **ASSINANTE** à **MAGALU** no valor do Plano anterior ou de outro Plano por ele escolhido. O prazo de reestabelecimento do serviço ocorrerá no mesmo prazo da Habilitação inicial.

7.2 Caso a **MAGALU** deixe de aplicar o disposto na cláusula 7.1 acima, ou aplique critérios diferentes mais benéficos para o **ASSINANTE**, isto não implicará novação ou renúncia de direitos pela **MAGALU**, que poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, voltar a aplicar os procedimentos estipulados na cláusula 7.1 acima.

#### VIII - Direitos e Deveres do **ASSINANTE**

8.1 Além dos direitos já previstos neste Contrato são assegurados ao **ASSINANTE** os direitos estabelecidos no Regulamento do SMP, no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC e na Lei nº 12.965/2014, dentre outras normas que possam ser aplicadas no âmbito da prestação do serviço, tais como:

a) Liberdade de escolha da prestadora de Longa Distância para originar chamadas, observados os prazos, preços e condições estabelecidos pela prestadora de Longa Distância, em conformidade com a Regulamentação da ANATEL; b) Recebimento, mediante solicitação, do relatório detalhado de chamadas dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses; c) Proceder à contestação de débitos nos termos da Cláusula IX abaixo; d) Transferência de titularidade do Contrato de SMP, desde que o **ASSINANTE** esteja adimplente e desde que o novo titular seja aprovado em avaliação de crédito realizada pela **MAGALU**, obrigando-se a cumprir todas as normas deste Contrato mediante a assinatura de novo Termo de Adesão; e) Solicitar a Portabilidade Numérica, de acordo com a regulamentação vigente e com os procedimentos internos da **CLARO** nos termos da Cláusula XIII; f) Solicitar a interceptação das chamadas dirigidas a seu antigo Código de Acesso e a informação do novo Código de Acesso do SMP, nos termos que determina o artigo 6º, XXI, da Res.

477/2007 da ANATEL, no caso de mudança do seu Código de Acesso do SMP, desde que a faça, única e exclusivamente, no momento do pedido de alteração do número ou do cancelamento do Código de Acesso; g) Solicitar o bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas no Plano de Serviço ao qual está vinculado, com a correspondente redução no valor devido pelo **ASSINANTE**, quando aplicável, independentemente de multa, ressalvados os débitos já constituídos junto à **MAGALU**; h) inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; i) inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei; j) inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial; k) não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização; l) manutenção da qualidade contratada da conexão à internet; m) não fornecimento à terceiros de seus dados pessoais, inclusive registro de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante livre consentimento; n) exclusão definitiva de seus dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet; o) publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet; e, p) recebimento de tratamento isonômico em relação ao seu pacote de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

8.1.1 O **ASSINANTE**, caso deseje esclarecer qualquer dúvida, obter informações, efetuar solicitações de serviços ou fazer qualquer reclamação em relação aos serviços prestados pela **MAGALU**, poderá, a qualquer tempo, entrar em contato com o SAC da **MAGALU**, por meio do telefone 0800 777 1120 (ligação gratuita) ou no Super App MAGALU.

8.1.2 A **MAGALU** dispõe de Setores de Atendimento e de Relacionamento, cujos endereços atualizados poderão ser obtidos no Super App MAGALU, nas lojas da **MAGALU** ou por meio do SAC da **MAGALU** (0800 777 1120).

8.2 É responsabilidade do **ASSINANTE**: a) Cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente. b) Utilizar adequadamente o SMP por meio de Estação Móvel que possua certificação e homologação expedida ou aceita pela ANATEL, em padrão compatível com a tecnologia disponibilizada pela **CLARO**, de acordo com a opção efetuada pelo **ASSINANTE**. c) Indenizar a **MAGALU** 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 da Estação móvel, sendo de sua inteira responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que a utilizem, assim como qualquer outra forma de utilização ilícita. h) Não instalar e/ou utilizar o CHIP da **MAGALU** em qualquer outra Estação Móvel ou estrutura diferente de Estação Móvel certificada e homologada pela ANATEL.

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

8.3.1 Bloqueio total do respectivo serviço contratado.

8.3.2 Rescisão do Contrato de Prestação de Serviço do SMP.

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 contados a partir da data da cobrança considerada indevida, com base no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

9.2 A contestação feita pelo **ASSINANTE** deve ser processada pela **MAGALU** 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 **MAGALU**, entre outros canais.

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

9.2.2 Os valores cobrados indevidamente e pagos pelo **ASSINANTE** serão devolvidos em dobro, com incidência de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês pro rata die, preferencialmente em créditos na próxima fatura, a menos que o **ASSINANTE** solicite outra forma, prevista pela ANATEL, de devolução no momento da contestação.

9.2.3 Caso o pedido de contestação seja considerado improcedente, caberá ao **ASSINANTE** o pagamento dos valores eventualmente em aberto acrescidos das penalidades de mora previstas neste Contrato.

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

#### X - Estação Móvel e Código de Acesso

10.1 A **MAGALU** poderá deixar de proceder à ativação de Chip (SIM Card) ou suspender a prestação do SMP ao **ASSINANTE**, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as Partes, se for verificado qualquer desvio dos padrões de utilização do SMP, bem como, das características técnicas da Estação Móvel, estabelecidos pela **ANATEL**.

10.2 A **CLARO** representada pela **MAGALU** poderá, por motivo justificado, alterar o Código de Acesso originalmente atribuído ao Chip (SIM Card), 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 à **MAGALU** 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 contratação do serviço, sem que seja devida pela **CLARO** e/ou **MAGALU** qualquer indenização ao **ASSINANTE** a este título.

10.5 Em caso de vício da Estação Móvel adquirida pelo **ASSINANTE**, este deve se dirigir a uma assistência técnica do fabricante da Estação Móvel, cujos dados de contato e condições de garantia constam no respectivo manual que acompanha a Estação Móvel.

#### XI - Extravio, Furto ou Roubo da Estação Móvel

11.1 A Estação Móvel é propriedade do **ASSINANTE**, conforme documento fiscal apresentado no ato da habilitação sendo, portanto, o **ASSINANTE** integralmente responsável pela guarda, propriedade e uso da mesma, inclusive nos casos de perda, furto ou roubo.

11.2 No caso de extravio, furto ou roubo da Estação Móvel, a **MAGALU** na qualidade de credenciada da **CLARO** providenciará o bloqueio imediato da Estação Móvel e Chip (SIM Card) e a suspensão da prestação do SMP mediante a solicitação do **ASSINANTE** ao SAC da **MAGALU**, indicando o número de IMEI de seu aparelho e realizando sua identificação pessoal de acordo com os procedimentos adotados pela **MAGALU**.

11.3 Caso sejam verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **ASSINANTE**, a **MAGALU** poderá providenciar o desbloqueio da Estação Móvel e Chip (SIM Card), bem como restabelecer a prestação de serviço.

11.4 O **ASSINANTE** será responsável por todos os valores decorrentes da utilização da Estação Móvel e ou Chip (SIM Card) extraviados, furtados ou roubados, até o momento em que a **MAGALU** seja comunicada do evento.

11.5 O pedido para reativação da Estação Móvel e do Chip (SIM Card) extraviados somente serão recebidos mediante solicitação escrita do **ASSINANTE** ou por meio de contato telefônico com o SAC da **MAGALU**, após confirmação dos dados cadastrais do **ASSINANTE**.

## XII - Prazo de Vigência e Rescisão do Contrato

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

12.2 O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer direito de reembolso da taxa de habilitação eventualmente paga e sem prejuízo do direito da **MAGALU** 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 e documentos conexos, como Plano de Serviço, Termo de Adesão; c) pela **MAGALU**, 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 **MAGALU**; (iii) de modificações indevidas da Estação Móvel, por parte do **ASSINANTE**; (iv) uso fraudulento ou ilícito da mesma, (v) inadimplência, ou em quaisquer das outras condições previstas neste Contrato; (vi) caso o **ASSINANTE** entre em contato com a central de atendimento da **MAGALU** praticando comportamentos inadequados e graves de forma reiterada junto aos colaboradores da **MAGALU**, ofendendo os mesmos ou fazendo ameaças; d) por morte ou interdição do **ASSINANTE** pessoa natural, e falência ou dissolução, no caso de **ASSINANTE** pessoa jurídica; e) com a extinção da autorização da **CLARO** para prestação do SMP ou e) com a extinção do Contrato de Representação para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual entre a **CLARO** e a **MAGALU**, observadas às disposições do Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual (RRV-SMP).

12.3 A **MAGALU** reserva-se, ainda, o direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços prestados pela **MAGALU** 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.

## XIII - Portabilidade Numérica

13.1 Portabilidade Numérica é a facilidade que possibilita ao usuário do SMP manter o número correspondente à linha telefônica ("Código de Acesso") a ele designado, independentemente da prestadora do SMP a que se vincular.

13.2 A Portabilidade 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 **MAGALU** (rede de SMP da **CLARO**).

13.3 A **MAGALU** poderá cobrar do **ASSINANTE**, em parcela única, valor pela Portabilidade de seu Código de Acesso de outra prestadora do SMP para a **MAGALU** (rede de SMP da **CLARO**), limitado ao valor máximo definido pela ANATEL.

13.4 Para Portabilidade do Código de Acesso de outra prestadora para a **MAGALU**, devem ser atendidas as seguintes premissas, sem prejuízo das demais estabelecidas neste Contrato: (i) a Prestadora Doadora deve ser Prestadora 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 **MAGALU** (rede de SMP da **CLARO**).

13.5 O Processo de Portabilidade inicia-se mediante solicitação, pelo usuário, da Portabilidade de seu Código de Acesso de outra prestadora do SMP para a **MAGALU** (rede de SMP da **CLARO**).

13.5.1 Na hipótese de o **ASSINANTE** ter manifestado interesse em ser cliente da **MAGALU**, independentemente do resultado de sua solicitação de Portabilidade, o **ASSINANTE** terá acesso ao Termo de Adesão ao Plano de Serviço, e a um número provisório (Código de Acesso) que o permitirá usufruir dos serviços da **CLARO** desde o momento de sua contratação.

13.5.2 O número provisório concedido ao **ASSINANTE** será substituído (i) pelo número portado, caso o Código de Acesso do **ASSINANTE** seja portado para a **MAGALU** com a adesão aos termos deste Contrato e Plano de Serviço, ou (ii) por número permanente da **MAGALU**, caso o Código de Acesso do **ASSINANTE** não seja portado para a **MAGALU**, independentemente do motivo.

13.5.3 O **ASSINANTE** declara ter conhecimento e concorda que em qualquer das hipóteses previstas no item 13.5.2, o presente Contrato surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo número provisório na **MAGALU**, aplicando-se integralmente as disposições contidas neste Contrato, no Termo de Adesão por ele firmados e Plano de Serviço eleito.

13.5.4 É vedada a Portabilidade de número provisório da **MAGALU** para outra prestadora.

13.6 Na hipótese de o **ASSINANTE** manifestar interesse em ser cliente da **MAGALU** somente se a Portabilidade de seu Código de Acesso for efetivada, o **ASSINANTE** deverá adquirir CHIP sem número da **MAGALU**, cujo número portado nele será ativado caso a Portabilidade seja efetivada. Neste caso, o **ASSINANTE** toma conhecimento e concorda que o presente Contrato apenas surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo Código de Acesso portado no referido CHIP. Caso o Código de Acesso do **ASSINANTE** não seja portado, independentemente do motivo, a contratação ora pretendida não será efetivada, vez que a condição para eficácia do Contrato não terá ocorrido. O CHIP adquirido pelo **ASSINANTE** somente poderá ser utilizado na rede da **CLARO** representada pela **MAGALU** e, caso o **ASSINANTE** não faça uso deste CHIP no prazo de 1(um) ano, contado a partir de seu recebimento, o CHIP não mais poderá ser habilitado na rede da **CLARO** representada pela **MAGALU**.

13.7. 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.

13.8 A Portabilidade poderá ser recusada caso (i) o Código de Acesso informado pelo usuário for inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público ou (ii) se estiver em andamento outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão.

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

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

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

13.12 Durante o processo de Portabilidade, entre o período de desativação na Prestadora Doadora e de ativação do Código de Acesso portado na **MAGALU**, poderá haver a interrupção temporária da prestação do SMP para o usuário, não havendo qualquer responsabilidade da **MAGALU** nessa ocorrência.

13.13 O **ASSINANTE** fica ciente neste ato e desde já concorda que a solicitação de Portabilidade do Código de Acesso da **MAGALU** para outra prestadora, caracterizará a rescisão contratual até então existente com a **MAGALU**, não havendo a possibilidade de devolução integral ou parcial do valor pago pelo **ASSINANTE** pelo plano ou pacote contratado.

13.14 Por fim, o **ASSINANTE** reconhece que a **MAGALU** 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**.

#### XIV - Serviço de Valor Adicionado

14.1 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 situações de serviço de provimento de acesso à internet, SMS, MMS, aquisição de serviços de música, jogos, vídeos, imagens, sem se limitar a essas hipóteses, conforme a legislação e regulamentação vigentes.

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

#### XV – Proteção de Dados

15.1 A **CLARO e MAGALU** 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.

15.2 Sobre os dados cadastrais/pessoais que poderão ser coletados e utilizados, a **CLARO e MAGALU**, informam que serão tratados de acordo com a política de privacidade, disponível no Super App **MAGALU** e [www.magazineluiza.com.br/central-de-atendimento](http://www.magazineluiza.com.br/central-de-atendimento).

#### XVI - Disposições Gerais

16.1 O **ASSINANTE** é responsável, nos termos da lei, pela veracidade das informações fornecidas e se obriga a manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como a informar qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de faturas e correspondências, de forma a não dar

causa a qualquer dificuldade no que concerne à comunicação entre as Partes. A não atualização destes dados e a consequente não localização do **ASSINANTE** para contato poderá ocasionar a suspensão do Contrato e dos serviços prestados. Ademais o **ASSINANTE** reconhece à **MAGALU** o direito de obter de terceiros as referências que considerar necessárias para fins do presente Contrato, observadas as normas pertinentes.

16.2 A **MAGALU** e/ou a **CLARO** poderão introduzir modificações nas condições deste Contrato, mediante prévia comunicação escrita, informações ou mensagens constantes das faturas ou mediante redação de novo Contrato, procedendo ao registro em Cartório de Registro de Títulos e Documentos.

16.3 Caso o **ASSINANTE** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 16.2 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 **MAGALU**.

16.4 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**.

16.5 O não exercício do direito de rescindir o presente Contrato nos termos da cláusula 15.3 acima, implica de pleno direito, a aceitação e adesão tácita e irrestrita do **ASSINANTE** às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.

16.6 Este Contrato encontra-se disponível no Super App MAGALU, podendo ser consultado e impresso sempre que o **ASSINANTE** assim desejar ou requerer.

16.7 A cessão, transferência ou extinção, por qualquer forma, deste Contrato, não gera para o **ASSINANTE** o direito ao reembolso da tarifa de habilitação eventualmente paga, ou qualquer outra forma de indenização.

16.8 Além dos serviços de voz, a **MAGALU** poderá disponibilizar a contratação de pacotes de dados e SVA, que permitem ao Assinante acesso às tecnologias 3G HSDPA, com velocidade de até 1Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 128 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload) e 4G LTE: até 5 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 512 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload). Verifique preços e condições no Super App MAGALU e cobertura no site [www.magazineluiza.com.br/central-de-atendimento](http://www.magazineluiza.com.br/central-de-atendimento), nas lojas **MAGALU** ou através de ligação gratuita para o SAC da **MAGALU** (0800 777 1120). Os pacotes de dados eventualmente contratados se referem 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.

16.9 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.

16.10 O **ASSINANTE**, nos termos do art. 166 do CTN, autoriza expressamente a **CLARO** representada pela **MAGALU** 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.

17.1. O presente contrato encontra-se disponibilizado no Super App MAGALU, 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.