



ANEXO I **ao Contrato Eletrônico de Cooperação Comercial, conforme aceite eletrônico do PARCEIRO** **COMERCIAL**

POLÍTICA COMERCIAL – REDE UNIDADE RESIDENCIAL E COMBOS (URC)

1. OBJETIVO

O objetivo desta política comercial ("Política") é estabelecer normas, procedimentos e parâmetros de avaliação para o canal denominado "**PARCEIRO COMERCIAL**", que balizarão o relacionamento comercial entre o **PARCEIRO COMERCIAL** e a **CLARO**.

Esta Política é parte integrante do Contrato Eletrônico de Cooperação Comercial firmado entre a **CLARO** e o **PARCEIRO COMERCIAL** e tem validade a partir da data de seu **ACEITE ELETRÔNICO**, substituindo toda e qualquer Política anteriormente firmada entre as Partes.

Os vocábulos e expressões descritos neste Anexo I devem ser interpretados conforme o significado constante das Definições do Contrato.

2. ABRANGÊNCIA

2.1. A área de atuação do **PARCEIRO COMERCIAL** é restrita às localidades estabelecidas pela **CLARO** e devidamente especificadas no **CADASTRO ELETRÔNICO**, conforme regras estabelecidas no Contrato Eletrônico de Cooperação Comercial e nesta Política.

3. INDICADORES DE QUALIDADE DE VENDAS

3.1. São considerados indicadores de qualidade de vendas, dentre outros que venham a ser considerados pela **CLARO**:

a.) Percepção do cliente em relação ao atendimento na venda – a venda deve ser uma experiência agradável para o cliente.

b.) Cadastro correto e completo – todas as propostas de aquisição de Produtos e/ou Serviços deverão ser preenchidas de forma correta, principalmente e-mail e dois telefones válidos de acordo com os dados informados pelo cliente, devendo constar, ainda, as condições de pagamento acordadas com o cliente, as quais deverão obedecer à Política vigente.

c.) Conhecimento dos Produtos e/ou Serviços – toda a equipe de vendas do **PARCEIRO COMERCIAL** deverá conhecer profundamente os Produtos e/ou Serviços, de forma a adequá-los às necessidades dos clientes.

d.) Pró-Rata – toda a equipe de vendas deverá explicar ao cliente o processo de cobrança, e informar os valores aproximados da primeira mensalidade. Para tanto, a equipe de vendas deverá levar em consideração: (i) a data da instalação; (ii) data de vencimento; (iii) data da geração da fatura; e (iv) valor da mensalidade dos Produtos e/ou Serviços adquiridos.

e.) Indicador Churn – Tem por objetivo controlar a porcentagem de domicílios que desconectaram os Produtos e/ou Serviços em até 120 (cento e vinte) dias após a data de sua instalação, de forma a aferir a qualidade da venda. O Indicador Churn é apurado todo 4º mês a contar da data na qual foi realizada a respectiva venda.

f.) Indicador de Aderência – Tem por objetivo garantir que os Produtos e/ou Serviços sejam vendidos adequadamente a cada perfil de cliente, conforme estabelecido pela **CLARO**.

g.) Desistência da venda – Ocorre quando o contrato é cancelado antes da instalação. Pode ser causada por falta de contato com o cliente para agendamento da instalação, ou porque o cliente não concorda com o produto que foi cadastrado, suas características e/ou valores, dentre outros motivos.

h.) Inadimplência 60 dias – Ocorre quando o cliente não efetua o pagamento da primeira fatura.



i.) Contestação da 1ª fatura - Ocorre quando o cliente entra em contato contestando algum item da primeira fatura.

j.) Reclamação na Ouvidoria - Ocorre quando em até 180 dias após a instalação ou Mudança de Pacote, o cliente entra em contato com a Ouvidoria, a Anatel, o Procon ou quaisquer outros órgãos para manifestar sua insatisfação em relação à Net.

k.) Quebra de agenda - Ocorre quando a instalação não ocorre na data combinada com o cliente.

l.) Vendas em DCC- Importante cadastrar o DCC em todas as vendas, pois o cliente tem vantagens econômicas e você evita Inadimplência e Contestações.

4. CLASSIFICAÇÃO DO PARCEIRO COMERCIAL

4.1. O **PARCEIRO COMERCIAL** ao ingressar na rede de **PARCEIROS COMERCIAIS** da **CLARO** será classificado na categoria Rede Net.

5. DAS METAS

5.1. Trimestralmente, a **CLARO** encaminhará ao **PARCEIRO COMERCIAL**, as metas de vendas instaladas que deverão ser cumpridas nos próximos 03 (três) meses (Exemplo: Em dezembro será encaminhada a meta para os meses de janeiro, fevereiro e março). A meta poderá ser composta pelos seguintes indicadores, a critério da **CLARO**: (i) TV; (ii) Linhas de Celular (PROSPECT e BASE para clientes PF e NET EMPRESAS); (iii) Bônus Especial I e II e (iv) Meta Churn.

5.1.1. A **CLARO** poderá alterar referidas metas, desde que comunique o **PARCEIRO COMERCIAL** com 05 (cinco) dias de antecedência ao início da vigência das mesmas (Exemplo: a meta de fevereiro somente poderá ser alterada até o dia 26 do mês de janeiro).

5.1.2. A **CLARO** poderá alterar o Produto e/ou Serviço do Bônus Especial trimestralmente, desde que comunique o **PARCEIRO COMERCIAL** previamente ao início de cada trimestre.

5.1.3 A **CLARO** definirá se haverá ou não o Bônus Especial, mencionado no item 'iii' da Cláusula 5.1 acima, podendo ainda optar por ter 2 indicadores, 1 indicador ou nenhum indicador, de acordo com a estratégia de cada trimestre da **CLARO**.

5.2 O **PARCEIRO COMERCIAL** terá uma meta mensal de desconexão de **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** em até 120 (cento e vinte) dias, contados da data da **INSTALAÇÃO**, denominada **META CHURN**.

5.2.1. Além da **META CHURN**, o **PARCEIRO COMERCIAL** terá outra meta mensal de desconexão de **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**, em até 120 (cento e vinte) dias, contados da data de **INSTALAÇÃO**, denominada **TETO CHURN**.

5.2.2. A **CLARO** poderá alterar a **META CHURN** e o **TETO CHURN** trimestralmente, desde que comunique o **PARCEIRO COMERCIAL** previamente ao início de cada trimestre.

5.2.2.1 Caso o **PARCEIRO COMERCIAL** supere o **TETO CHURN** indicado no item 5.2.1 acima arcará com a multa estipulada na Cláusula 11.5 do Contrato.

5.3 As metas serão comunicadas, pela **CLARO** ao **PARCEIRO COMERCIAL**, na forma prevista na Cláusula Décima Terceira do Contrato Eletrônico de Cooperação Comercial.

6. COMISSIONAMENTO

6.1. A **CLARO** pagará ao **PARCEIRO COMERCIAL** os valores previstos na TABELA, a qual consta no Anexo II desta Política.



6.2. O comissionamento do **PARCEIRO COMERCIAL** será composto pelas vendas instaladas e não desconectadas dos indicadores adiante descritos, e (ii) pela entrega dos documentos e das gravações comprobatórias das vendas, nos termos das Cláusulas 8.28 a 8.31.1 do Contrato:

6.3. INDICADORES DE VENDAS

6.3.1. PESSOA FÍSICA E NET EMPRESAS

(i) **QUANTITATIVO:** este indicador contempla a seguinte variável:

- **Novo Domicílio:** número total de vendas realizadas para novos clientes dos produtos e/ou serviços TV, NET Virtua, NET Fone Via Embratel e Linhas de Celular via Claro, instalados e não desconectadas no mês, nas seguintes combinações:
 - QUADRI PLAY sem conexão: consistem no numero total de vendas instaladas na combinação de quatro PRODUTOS E/OU SERVIÇOS da **CLARO** em pacotes. Desde que o PAY TV não seja o pacote denominado "conexão";
 - Triple Play sem conexão: consistem no número total de vendas instaladas na combinação de três PRODUTOS E/OU SEVICOS da **CLARO**. Desde que o PAY TV não seja o pacote denominado "conexão";
 - Double Play: consiste no número total de vendas instaladas, na combinação de dois PRODUTOS E/OU SERVIÇOS da **CLARO**;
 - Single Play: consiste no número total de vendas instaladas de um único **PRODUTO** E/OU SERVIÇOS da **CLARO**.
- Para a apuração da comissão serão consideradas todas as vendas instaladas dentro do mês e não desconectadas dentro do período de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de instalação.

RENTABILIZAÇÃO:

- Este indicador divide-se em:
 - a) **Adesão Prospect:** venda de um novo Produto e/ou Serviço para clientes novos , sendo eles: (i) Pay Per View Sócio Premiere FC; (ii) Pay Per View Big Brother Brasil, (iii) Linhas de Celular com Portabilidade, Antivírus Proteção Básica, Avançada e Total.
 - b) **Migração Pós da Base Claro Móvel:** migração de plano Pós-Pago de clientes da base Claro Móvel para plano Celular Combo Multi, válido para clientes Prospect Net e Base Net.
 - c) **Adesão Base:** venda de um novo Produto e/ou Serviço para clientes já integrantes da Base NET ou Claro TV/Fixo, sendo eles: (i) Pay Per View Sócio Premiere FC; (ii) Pay Per View Big Brother Brasil, (iii) Linhas de Celular com Portabilidade; (iv) Virtua para a Base; (v) Net Fone para a Base.
 - d) **Upgrade BASE NET:** considera-se *upgrade* as vendas que gerarem aumento de no mínimo R\$ 20,00 (vinte reais) na fatura do Cliente e que não representem *downgrade* ou desconexão de qualquer dos Produtos e/ou Serviços já contratados pelo cliente.
- A regra de *upgrade* não é válida para movimentações de planos de clientes que possuem produtos Claro TV/Fixo.
- O *upgrade* seguirá a régua de movimentação do Anexo II.
- Depois de instalados os Produtos Agregados, o resultado deve ser multiplicado pelo valor unitário de cada Produto e/ou Serviço.
- **Este indicador não é somado ao Novo Domicílio.**



- **Este indicador não contribui para o atingimento de metas porém as vendas realizadas neste indicador serão contabilizadas para o cálculo de pagamento do Bônus Combinado.**

CORPORATIVOS:

- Apuram-se as vendas instaladas dos Produtos Corporativos, o resultado deve ser multiplicado pelo valor unitário de cada Produto e/ou Serviço, determinado no Anexo II.
- **Este indicador não é somado ao Novo Domicílio.**
- **Neste indicador não há Gatilhos.**

NET EMPRESAS

O **PARCEIRO COMERCIAL** não poderá comercializar para Pessoa Jurídica os Produtos e/ou Serviços destinados à Pessoa Física, ficando certo que na ocorrência de referidas vendas o **PARCEIRO COMERCIAL** não fará jus a qualquer comissionamento.

- **Remuneração é pelo Produto NET Empresas**

COMBO MULTI NET EMPRESAS: vendas realizadas de LINHAS DE CELULAR.

(ii) GATILHOS:

- O **PARCEIRO COMERCIAL** poderá acelerar seu comissionamento sempre que realizar uma atuação de alto desempenho que reflita no atingimento ou superação das metas da **CLARO**. Esse indicador subdivide-se em:

a) Bônus Combinado:

- Neste indicador o **PARCEIRO COMERCIAL** terá que atingir e/ou superar 2 metas combinadas, sendo elas TV, PROSPECT e BASE para clientes PF e NET EMPRESAS) e Linhas de Celular (PROSPECT e BASE para clientes PF e NET EMPRESAS), para ter direito ao gatilho de comissionamento.
- Especificamente neste indicador, as metas combinadas de "TV" e "Linhas de Celular" consideram as vendas dos PRODUTOS E/OU SERVIÇOS das marcas NET e Claro Residencial.
 - A **MIGRAÇÃO de Pré-Pago, Controle ou Pós-Pago para COMBO MULTI** não será contabilizada neste indicador.

Exemplo:

(quadro ilustrativo, não tem efeito oficial de valores e percentuais de metas)





| BÔNUS COMBINADO (NET + CLARO) | | | |
|-------------------------------|------------------|----------------|---------|
| | TV | Linhas Celular | |
| Real | 100 | 25 | |
| Meta | 70 | 15 | |
| Atingimento | 143% | 167% | |
| TV | Linhas Celular | | |
| | | 0 a 99% | ≥+ 100% |
| | De 0% até 99% | 0% | 0% |
| | de 100% até 114% | 10% | 10% |
| | de 115% até 129% | 10% | 20% |
| | de 130% acima | 10% | 30% |
| % FATOR DE SUCESSO | | | 30% |

A regra do Bônus Combinado é válida somente para os **Parceiros abaixo de 500 Novos Domicílios**

(*) Neste exemplo o **PARCEIRO COMERCIAL** atingiu 167% da meta de Linhas de Celular (legenda horizontal) e 143% da meta de Produtos TV (legenda vertical), resultando em 130% da meta de Bônus Combinado.

- O montante das vendas dos **PRODUTOS** (Quantitativo) será multiplicado pelo percentual do gatilho de Bônus Combinado atingido.

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{R\$ TOTAL DOS} \\ \text{PRODUTOS} \\ \text{(QUANTITATIVOS)} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline \% \text{ DE ATINGIMENTO DO} \\ \text{BÔNUS COMBINADO} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{R\$ TOTAL DE BÔNUS} \\ \text{COMBINADO} \\ \hline \end{array}$$

b) Bônus Volume de Novo Domicílio:

- O **PARCEIRO COMERCIAL** que realizar um desempenho diferenciado em vendas fará jus a este acelerador de comissionamento.

Baseado no Volume de Novos Domicílios, o **PARCEIRO COMERCIAL** é posicionado em uma das faixas e receberá um unitário para cada venda.

Especificamente neste indicador, a quantidade de Novos Domicílios considera as vendas dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** das marcas NET e Claro Residencial.

Não é considerado como Novo Domicílio a venda do produto Conexão – NET TV, o pacote TV Inicial – Claro TV e as vendas do Single Claro Fone.

Para os parceiros com 500 ou mais Novos Domicílios, o unitário localizado na faixa volume poderá ser acrescido de mais dois valores unitários, de acordo com o seu posicionamento na faixa de atingimento de TV (1) e de Celular (2) sobre Novos Domicílios. Parceiros com faixa de atingimento TV menor que 85% e Celular menor que 10% não receberão unitário adicional.

As faixas de atingimento de TV (1) ou Celular (2) sobre Novos Domicílios serão alteradas periodicamente e divulgadas previamente.

(1) Todas as instalações do produto de TV, exceto: produto Pacote Inicial – Claro TV e o produto Conexão – NET TV.

(2) Todas as ativações do produto Combo Multi, exceto: Light, Multi Internet, CONTROLE 32,99, Dependentes de Dados Gratuitos, Migrações de clientes Claro Pós-Pago (Migração Pós-Pós).





| (4.1) BÔNUS VOLUME - Novos Domicílios (NET + CLARO) | | | | | | | |
|---|----------|------------------------|----------------|----------|----------------------|------------------|----------|
| Faixa Bônus Volume | | Unitário TV (1) | | | Unitário Celular (2) | | |
| | R\$ | >=85% e < 90% | >= 90% e < 95% | >= 95% | >= 10% e < 16% | >= 16% e < 23,5% | >= 23,5% |
| 0 A 19 ND | R\$ 0,0 | Bônus Combinado | | | | | |
| 20 A 49 ND | R\$ 10,0 | | | | | | |
| 50 A 99 ND | R\$ 12,5 | | | | | | |
| 100 A 149 ND | R\$ 15,0 | | | | | | |
| 150 A 249 ND | R\$ 20,0 | | | | | | |
| 250 A 499 ND | R\$ 25,0 | | | | | | |
| 500 A 749 ND | R\$ 30,0 | R\$ 3,0 | R\$ 9,0 | R\$ 25,0 | R\$ 3,0 | R\$ 9,0 | R\$ 25,0 |
| 750 A 999 ND | R\$ 35,0 | R\$ 5,0 | R\$ 12,0 | R\$ 29,0 | R\$ 5,0 | R\$ 12,0 | R\$ 29,0 |
| 1000 A 1499 ND | R\$ 40,0 | R\$ 7,0 | R\$ 15,0 | R\$ 33,0 | R\$ 7,0 | R\$ 15,0 | R\$ 33,0 |
| 1500 A 1999 ND | R\$ 45,0 | R\$ 9,0 | R\$ 18,0 | R\$ 37,0 | R\$ 9,0 | R\$ 18,0 | R\$ 37,0 |
| 2000 A 2999 ND | R\$ 50,0 | R\$ 11,0 | R\$ 21,0 | R\$ 41,0 | R\$ 11,0 | R\$ 21,0 | R\$ 41,0 |
| 3000 A 3999 ND | R\$ 55,0 | R\$ 13,0 | R\$ 24,0 | R\$ 45,0 | R\$ 13,0 | R\$ 24,0 | R\$ 45,0 |
| 4000 A 5499 ND | R\$ 60,0 | R\$ 15,0 | R\$ 27,0 | R\$ 49,0 | R\$ 15,0 | R\$ 27,0 | R\$ 49,0 |
| 5500 A 6999 ND | R\$ 65,0 | R\$ 17,0 | R\$ 30,0 | R\$ 53,0 | R\$ 17,0 | R\$ 30,0 | R\$ 53,0 |
| ACIMA DE 7000 ND | R\$ 70,0 | R\$ 19,0 | R\$ 33,0 | R\$ 57,0 | R\$ 19,0 | R\$ 33,0 | R\$ 57,0 |

- O volume total de Novos Domicílios PF + NET EMPRESAS, determinará a faixa de Bônus Volume de Novo Domicílio atingida, e será multiplicado pelo valor unitário da respectiva faixa.

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| VOLUME TOTAL DE NOVOS DOMICÍLIOS (PF + NET EMPRESAS) | X | R\$ UNITÁRIO DO BÔNUS VOLUME DE NOVO DOMICÍLIO | = | R\$ TOTAL DE BÔNUS VOLUME DE NOVO DOMICÍLIO |
|--|---|--|---|---|

c) Indicador Especial:

- A **CLARO** poderá eleger, trimestralmente, conforme seu exclusivo critério, determinados Produtos e/ou Serviços, para o Indicador Especial.

| (05) INDICADOR ESPECIAL | | | | |
|-------------------------|------|------|-------|--------------|
| | Real | Meta | Fator | R\$ Total |
| Indicador Especial 1 | | | 2,0% | R\$ 0 |
| Indicador Especial 2 | | | 3,0% | R\$ 0 |
| TOTAL GERAL | | | | R\$ 0 |

- Uma vez atingida ou ultrapassada a meta do Indicador Especial será pago 2% e/ou 3% (de acordo com o Indicador Especial com a meta atingida) sobre o valor total da remuneração do parceiro, incluindo os demais bônus.

| | | | | |
|------------|---|------------------------------|---|--------------------------------|
| PERCENTUAL | X | TOTAL DA REMUNERAÇÃO (NF) | = | R\$ TOTAL DE BÔNUS ESPECIAL |
|------------|---|------------------------------|---|--------------------------------|

- Bônus Volume NET EMPRESAS:

O **PARCEIRO COMERCIAL** que realizar um desempenho diferenciado em vendas de NET EMPRESAS fará jus a este acelerador de comissionamento.





| (4.3) BÔNUS VOLUME NET EMPRESAS | | |
|---------------------------------|----------|-----------|
| | UNIT. | R\$ Total |
| De 0 a 9 ND | R\$ 0,0 | R\$ 0,0 |
| De 10 ND acima | R\$ 50,0 | R\$ 0,0 |

- Quando o montante das vendas dos PRODUTOS NET EMPRESAS for igual ou superior a 10 NDs, será pago um bônus equivalente ao volume de vendas de NET EMPRESAS multiplicado pelo Bônus Volume NET EMPRESAS demonstrado na tabela acima.
- As vendas dos produtos NET empresas contribuem e contam para o cálculo do Bônus Volume e Bônus Volume NET Empresas.
- Para a apuração da comissão serão consideradas todas as vendas instaladas dentro do mês e não desconectadas dentro do período de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de instalação.

6.4. INDICADORES APLICÁVEIS:

(i) INDICADOR FORMA DE PAGAMENTO

- Será pago um valor unitário por venda de Novo Domicílio instalada, realizada com Cartão de Crédito.
- Será debitado valor unitário por venda de Novo Domicílio instalada, caso a forma de pagamento seja através de Boleto.
- Para vendas realizadas com DCC (Débito em Conta Corrente) não será pago nenhum valor.

| (4.4) BÔNUS CARTÃO DE CRÉDITO (NET + CLARO) | | | |
|---|------|-----------|-----------|
| | Real | UNIT. | R\$ Total |
| BOLETO | | -R\$ 10,0 | R\$ 0,0 |
| VENDAS DCC | | R\$ 0,0 | R\$ 0,0 |
| VENDAS CARTÃO DE CRÉDITO | | R\$ 20,0 | R\$ 0,0 |

O valor unitário para venda realizada com Cartão de Crédito será pago desde que o cliente faça a quitação da 1ª mensalidade na modalidade contratada.

(ii) INDICADOR CHURN

Em função do resultado do indicador Churn, o PARCEIRO COMERCIAL poderá receber Bônus ou Descontos em sua Remuneração.

- Para o **PARCEIRO COMERCIAL** ter direito ao Bônus Churn, este indicador deverá ter resultado abaixo da META CHURN.
- Caso o indicador Churn esteja no intervalo entre a META CHURN e o TETO CHURN o **PARCEIRO COMERCIAL** não terá direito ao Bônus Churn.
- Caso o **PARCEIRO COMERCIAL** supere o percentual do TETO CHURN, arcará com a multa estipulada na Cláusula 11.5 do Contrato, equivalente à porcentagem do CHURN apurado conforme o INDICADOR CHURN, de acordo com a Tabela I abaixo.



- Caso o **PARCEIRO COMERCIAL** tenha firmado com a **CLARO** Contrato Técnico e supere o percentual do TETO CHURN, arcará com a multa estipulada na Cláusula 11.5 do Contrato, equivalente à porcentagem do CHURN apurado conforme o INDICADOR CHURN, acrescido de 70%, de acordo com a Tabela II abaixo. Este acréscimo incidirá apenas sobre as vendas desconectadas que o PARCEIRO COMERCIAL também tiver realizado a instalação.

Exemplo:

(quadro ilustrativo, não tem efeito oficial de valores e percentuais de metas)

Tabela I

(quadro meramente ilustrativo)

| VENDAS DO AGENTE AUTORIZADO | | | |
|---|----------------------|----------------|-----------------------|
| Churn ⁽¹⁾ | Faixa | Fator | Aplica-se sobre |
| Meta Churn da Operação NET | Bônus | 10% | Faturamento |
| Ofensor em até 30,00% da Meta Churn da Operação NET | Neutro | --- | --- |
| Ofensor acima de 30,01% ⁽ⁱⁱ⁾ da Meta Churn da Operação NET | Desconto | % do Churn | Faturamento |
| EXEMPLOS: | | | |
| Churn ⁽¹⁾ | Faixa | Fator | Aplica-se sobre |
| Meta Churn = 3,20% | Bônus | 10% | Faturamento |
| Ofensor em até 30% = de 3,21% até 4,16% | Neutro | --- | --- |
| Ofensor acima de 30,01% = 4,17% ou superior | Desconto | % do Churn | Faturamento |
| EXEMPLOS / CENÁRIOS: | | | |
| | A | B | C |
| Faturamento: | R\$ 200.000,00 | R\$ 200.000,00 | R\$ 200.000,00 |
| Churn: | 2,00% | 3,50% | 5,00% |
| Bônus/Desconto: | 10% | 0% | -5,00% |
| Valor do Bônus: | R\$ 20.000,00 | R\$ 0,00 | -R\$ 10.000,00 |

(i) Contratos desconectados da BASE

(ii) Teto Churn

Tabela II

(quadro meramente ilustrativo)

| VENDAS DO AGENTE AUTORIZADO E INSTALAÇÃO | | | |
|---|----------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Churn ⁽¹⁾ | Faixa | Fator | Aplica-se sobre |
| Meta Churn da Operação NET | Bônus | 10% | Faturamento |
| Ofensor em até 30,00% da Meta Churn da Operação NET | Neutro | --- | --- |
| Ofensor acima de 30,01% ⁽ⁱⁱ⁾ da Meta Churn da Operação NET | Desconto | % do Churn X 1,7 ⁽ⁱⁱⁱ⁾ | Faturamento |
| EXEMPLOS: | | | |
| Churn ⁽¹⁾ | Faixa | Fator | Aplica-se sobre |
| Meta Churn = 3,20% | Bônus | 10% | Faturamento |
| Ofensor em até 30% = de 3,21% até 4,16% | Neutro | --- | --- |
| Ofensor acima de 30,01% = 4,17% ou superior | Desconto | % do Churn x 1,7 ⁽ⁱⁱⁱ⁾ | Faturamento |
| EXEMPLOS / CENÁRIOS: | | | |
| | A | B | C |
| Faturamento: | R\$ 200.000,00 | R\$ 200.000,00 | R\$ 200.000,00 |
| Churn: | 2,00% | 3,50% | 5,00% |
| Bônus/Desconto: | 10% | 0% | -8,50% |
| Valor do Bônus: | R\$ 20.000,00 | R\$ 0,00 | -R\$ 15.202,76 |

(i) Contratos desconectados da BASE (ii) Teto Churn

(iii) acréscimo de 70%

- Este indicador é aplicado sobre as vendas para PESSOA FÍSICA e NET EMPRESAS.
- O pagamento e/ou desconto do Bônus Churn será mensal.
- O percentual a ser pago ou descontado, do **PARCEIRO COMERCIAL**, referente ao INDICADOR CHURN será aplicado sobre o faturamento apurado no mês em que as vendas foram Instaladas, respeitando o conceito do Indicador Churn e o período de até 120 (cento e vinte) dias, contados da data da **INSTALAÇÃO** dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**.





- Em função do conceito de Churn considerar até 120 (cento e vinte) dias da data da **INSTALAÇÃO** dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**, a apuração dos pagamentos e/ou descontos ocorrerá após 120 (cento e vinte) dias de atuação do **PARCEIRO COMERCIAL**.

$$\text{R\$ TOTAL FATURADO} \times \begin{matrix} \% \text{ ATINGIDO DO} \\ \text{INDICADOR CHURN} \\ \text{(OU INDICADOR CHURN + 70\%)} \end{matrix} = \text{R\$ TOTAL DE BÔNUS/DESCONTO CHURN}$$

Em função do Período de Melhoria previsto no inciso iii abaixo, o **PARCEIRO COMERCIAL** poderá sofrer os seguintes ajustes em sua comissão:

PERÍODO DE MELHORIA

$$\begin{matrix} \text{TOTAL DE VENDAS} \\ \text{CADASTRADAS PELA} \\ \text{NET NO NETSMS} \end{matrix} \times \begin{matrix} \text{R\$ 20,00 (VALOR UNITÁRIO} \\ \text{POR VENDAS CADASTRADA} \\ \text{NO NETSMS)} \end{matrix} = \begin{matrix} \text{R\$ TOTAL DE DESCONTO DO} \\ \text{PERÍODO DE MELHORIA/} \\ \text{MÊS} \end{matrix}$$

(iii) INDICADOR DE QUALIDADE DE VENDAS:

- Os indicadores de qualidade de vendas da **CLARO**, conforme os termos desta Política Comercial (Anexo I) serão classificados e medidos conforme o critério da **CLARO**.
- O **PARCEIRO COMERCIAL** que apresentar indicador de qualidade de vendas insatisfatório, com base nos indicadores previstos no item 3.1 deste Anexo, receberá comunicação eletrônica da **CLARO** ("Comunicado"), por meio do email constante do **CADASTRO** do **PARCEIRO COMERCIAL**, informando ao **PARCEIRO COMERCIAL** (i) do resultado da medição mencionado no item acima, (ii) dos procedimentos de treinamento a serem adotados pelo **PARCEIRO COMERCIAL** para a melhoria de seu indicador de qualidade, (iii) dos demais itens correlatos, e (iv) do prazo de até 03 (três) meses para a adoção dos procedimentos de melhoria

("Período de Melhoria"). Durante o Período de Melhoria o **PARCEIRO COMERCIAL** deve seguir estritamente os procedimentos informados do Comunicado aqui mencionado.
- Durante o Período de Melhoria o PARCEIRO COMERCIAL** não poderá realizar: a) a criação do contrato de venda ao **CLIENTE** no **SISTEMA**, e/ou b) o agendamento da instalação com o **CLIENTE** sem a prévia e expressa aprovação da **CLARO**.
- O **PARCEIRO COMERCIAL** não fará jus à comissão integral estipulada neste instrumento por venda realizada no Período de Melhoria, conforme exemplificado na tabela do inciso ii do item 6.4 deste Anexo, aplicável até que o **PARCEIRO COMERCIAL** atinja o indicador de qualidade de vendas classificado como satisfatório pela **CLARO** conforme comunicação eletrônica da **CLARO** neste sentido, momento em que o **PARCEIRO COMERCIAL** será retirado do Período de Melhoria. A forma de comissão aqui prevista será informada no extrato de comissionamento do **PARCEIRO COMERCIAL** no mês em curso relativamente ao mês em que o mesmo enquadrava-se no Período de Melhoria.
- O **PARCEIRO COMERCIAL** cometerá prática indevida, na forma prevista no Contrato e seus Anexos, sujeita à multa estipulada na Cláusula 11.2 daquele instrumento, caso realize no Período de Melhoria sem a prévia e expressa aprovação da **CLARO**: a) a criação do contrato de venda ao **CLIENTE** no **SISTEMA**, e/ou b) o agendamento da instalação com o **CLIENTE**.

6.5. COMISSIONAMENTO TOTAL: O comissionamento total será calculado da seguinte forma:



6.6. REGRAS PARA COMISSIONAMENTO:

I – Das vendas instaladas e não desconectadas, conforme os indicadores previstos no item 6.3 e seguintes desta Política Comercial:

6.6.1. Para o **PARCEIRO COMERCIAL** fazer jus ao comissionamento das vendas dos Produtos Quadri Play, Triple Play e Double Play, a instalação de todos os Produtos e Serviços integrante do pacote (Quadri Play, Triple Play e Double Play) deverá ser realizada simultaneamente no mesmo domicílio. Quando a instalação ocorrer a um mesmo cliente em datas diferentes, as vendas serão segregadas, conforme abaixo exemplificado:

- Vendas de TV + NET Virtua + NET Fone Via Embratel, porém a data de instalação da TV é anterior à data da instalação dos demais produtos: O TV será considerado como Novo Domicílio (Single Play), e o NET Virtua + NET Fone Via Embratel serão considerados como Double Play para base.
- Vendas de TV + NET Virtua + NET Fone Via Embratel, porém a data da instalação da TV + NET Virtua é anterior à data da instalação do NET Fone Via Embratel: A TV + NET Virtua será considerado como Novo Domicílio (Double Play). O NET Fone Via Embratel será considerado como venda para base (Single Play). A venda de uma segunda linha de NET Fone Via Embratel ao mesmo cliente não é comissionada.
- Vendas de TV + NET Virtua + NET Fone Via Embratel, porém a data da instalação da TV + NET Fone Via Embratel é anterior à data da instalação do NET Virtua: A TV + NET Fone Via Embratel será considerado como Novo Domicílio (Double Play). O NET Virtua será considerado como Single Play para base.
- Vendas de TV + NET Virtua + NET Fone Via Embratel, porém as datas de instalação são diferentes em todos os produtos: A TV será considerada como Novo Domicílio (Single Play). O NET Virtua será considerado como Single Play para base. O NET Fone Via Embratel será considerado como venda para base.
- Vendas de TV + NET Virtua + NET Fone Via Embratel + Celular, porém a data da instalação da TV + NET Fone Via Embratel + Celular é anterior à data da instalação do NET Virtua: A TV + NET Fone Via Embratel + Linha de Celular será considerado como Novo Domicílio (Triple Play), e o NET Virtua será considerado como Single Play para base.
- Na hipótese da ativação do serviço de Celular ocorrer no mês posterior ao da ativação dos demais serviços de um mesmo contrato do **CLIENTE**, a apuração das vendas do serviço Celular será realizada após a ativação deste serviço ao **CLIENTE**, sendo que o pagamento da remuneração, ao **PARCEIRO COMERCIAL**, pela venda do serviço Celular, será efetivado no mês subsequente ao da apuração das vendas aqui mencionada.

6.6.2. No caso de término ou rescisão do Contrato Eletrônico de Cooperação Comercial, o **PARCEIRO COMERCIAL** perde o direito de receber o Bônus Churn previsto no item 6.4.1, "ii" - **GATILHOS** desta Política, independente do período de aviso-prévio referente a meses retroativos.

Importante: Quando os Produtos e/ou Serviços forem instalados em meses distintos, a **CLARO** deverá pagar a remuneração sobre a venda ao **PARCEIRO COMERCIAL**, no mês em que cada Produto e/ou Serviço for instalado, ainda que em meses distintos.

Exemplo: Venda de um Triple Play, NET Virtua e NET Fone Via Embratel. A instalação da TV e NET Fone Via Embratel foi realizada dentro do mês na qual a venda foi realizada. O NET Virtua, porém, será instalado no dia 4 do mês subsequente. A venda deverá ser considerada como Double Play da TV e NET Fone Via Embratel, e como Single Play, para o mês subsequente, do produto NET Virtua.



6.6.3 Para o **PARCEIRO COMERCIAL** fazer jus ao comissionamento das vendas deverá também entregar os documentos comprobatórios das vendas, conforme definido pela **CLARO** e nos termos do Contrato, especialmente no inciso 'i' da Cláusula 6.6.4.

II – Das vendas realizadas pelo PARCEIRO COMERCIAL na MODALIDADE TELEVENDAS (Ativo e/ou Receptivo):

6.6.4 Para o **PARCEIRO COMERCIAL** fazer jus ao comissionamento das vendas deverá, sob pena da incidência da multa prevista na Cláusula 11.9.2 e seguintes do Contrato, (i) entregar as gravações comprobatórias das vendas, nos termos das Cláusulas 8.27 a 8.30.1 do Contrato e (ii) cumprir os requisitos de tecnologia da informação (hardware e software) e os de segurança da informação definidos pela **CLARO** e conforme seguem:

Pré-requisitos para Certificação

Máquina do Agente Autorizado

- 1. Sistema operacional Microsoft Windows XP Professional;
- 2. Navegador WEB Microsoft Internet Explorer versão **8.0**;
- 3. Conexão à internet Banda Larga (no mínimo 128 kbps);
- 4. **NÃO** possuir bloqueios ou softwares de anti-vírus que possam impedir a instalação do certificado:
Menu Iniciar>Configurações> Painel de Controle> Adicionar ou remover programas);
Microsoft Anti-Spyware, Anti-Adware, Antivírus: AVG, Panda, Nod ou Nod2. Antivírus permitidos: **AVAST, Trend, McAfee (VirusScan), Kasperski e Norton.**
- 5. Desativar Firewall: Menu Iniciar>Configurações> Painel de Controle> Central de Segurança);
- 6. Configurações realizadas no Internet Explorer: Sites Confiáveis, Active X e Supervisor de Conteúdo;
- 7. Sistema operacional (Windows) da máquina deve estar instalado no drive C:\.

CLARO RH • Agente Autorizado





Pré-requisitos para Certificação

1. Uso de Modem ou Placa conectado à estação do Agente Autorizado

Problema: Uso do **MODEM/PLACA** conectado a um computador certificado, impede o acesso à Extranet.

Orientação: O Gerente de Negócios precisará revogar o recurso existente na máquina e certificá-la novamente, desta vez utilizando a conexão através deste **MODEM/PLACA** (ele deverá desconectar antes o cabo de rede). Sempre que houver uma troca do **MODEM/PLACA** ou o agente opte por voltar a acessar a Extranet através de uma outra conexão de rede, também precisará seguir esta mesma orientação.

2. Uso de Palmtop ou PDA conectado a estação do Agente Autorizado

Problema: Uso de Palmtop/PDA conectado a estação do Agente Autorizado no momento de certificação ou de acesso à Extranet impede a certificação e acesso, pois esses equipamentos corrompem o certificado digital do SAFE.

Orientação: Utilizar esses equipamentos conectados a estação apenas nos momentos em que a Extranet não estiver em uso.

3. JAVA instalado na máquina do Agente Autorizado

Problema: Java instalado na estação do Agente Autorizado impede a certificação e, em alguns casos, o acesso a Extranet (não exibição do código distorcido "captcha").

Orientação: Para certificação e recertificação, remover todas instalações de Java dos equipamentos (pode haver mais de uma versão instalada ao mesmo tempo). Após a certificação, caso o Java seja necessário no equipamento (por outra aplicação, pois o SAFE não utiliza), deve-se reinstalar o Java versão 1.4.2. Não utilizar o Java 5 ou 6. Em relação ao "captcha" com problemas, a recomendação é revogar o certificado vigente, desinstalar o Java e recertificar a estação.

CLARO RH • Agente Autorizado





ANEXO II

I - TABELA PESSOA FÍSICA

| (1.1) NET TV | | |
|-----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Produto | Unit. Prosp. | Unit. Base |
| TOP HD MÁX | R\$ 180,0 | R\$ 108,0 |
| TOP HD | R\$ 160,0 | R\$ 96,0 |
| MAIS HD | R\$ 120,0 | R\$ 72,0 |
| ESSENCIAL HD LIGHT | R\$ 100,0 | R\$ 60,0 |
| FACIL HD LIGHT | R\$ 70,0 | R\$ 42,0 |
| FACIL SD | R\$ 50,0 | R\$ 30,0 |
| CONEXÃO | R\$ 0,0 | R\$ 0,0 |
| NET TV CORP HD | R\$ 152,0 | R\$ 91,2 |
| NET TV PLUS HD | R\$ 93,5 | R\$ 56,1 |
| NET TV PLUS | R\$ 76,5 | R\$ 45,9 |
| NET TV COMPACTO HD LIGHT | R\$ 56,0 | R\$ 33,6 |
| NET TV COMPACTO | R\$ 40,0 | R\$ 24,0 |
| (1.2) NET VIRTUA | | |
| Produto | Unit. Prosp. | Unit. Base |
| VIRTUA 120 MB | R\$ 150,0 | R\$ 90,0 |
| VIRTUA 60 MB | R\$ 130,0 | R\$ 78,0 |
| VIRTUA 30 MB | R\$ 100,0 | R\$ 60,0 |
| VIRTUA 15 MB | R\$ 70,0 | R\$ 42,0 |
| VIRTUA 2 MB - IP | R\$ 30,0 | R\$ 18,0 |
| VIRTUA 1 MB | R\$ 30,0 | R\$ 18,0 |
| VIRTUA 120 MB | R\$ 160,0 | R\$ 96,0 |
| VIRTUA 60 MB | R\$ 140,0 | R\$ 84,0 |
| VIRTUA 30 MB | R\$ 110,0 | R\$ 66,0 |
| VIRTUA 20 MB + PRESENÇA WEB | R\$ 110,0 | R\$ 66,0 |
| VIRTUA 10 MB | R\$ 75,0 | R\$ 45,0 |
| VIRTUA 1 MB - (IP FIXO) | R\$ 80,0 | R\$ 48,0 |
| VIRTUA 10 MB - (IP FIXO) | R\$ 115,0 | R\$ 69,0 |
| (1.3) NET FONE | | |
| Produto | Unit. Prosp. | Unit. Base |
| FALE ILIMITADO MUNDO | R\$ 65,0 | R\$ 32,5 |
| FALE ILIMITADO BRASIL | R\$ 45,0 | R\$ 22,5 |
| FALE ILIMITADO LOCAL | R\$ 20,0 | R\$ 10,0 |
| NET FONE ILIMIT. LOCAL | R\$ 5,0 | R\$ 2,5 |
| FONE EMP FI 8L | R\$ 576,0 | R\$ 288,0 |
| FONE EMP FI 4L | R\$ 310,5 | R\$ 155,3 |
| FONE EMP FI 2L | R\$ 148,5 | R\$ 74,3 |
| FONE EMP FI 1L | R\$ 70,0 | R\$ 35,0 |
| FONE EMP ECO 8L | R\$ 450,0 | R\$ 225,0 |
| FONE EMP ECO 4L | R\$ 224,5 | R\$ 112,3 |
| FONE EMP ECO 2L | R\$ 99,0 | R\$ 49,5 |
| (1.4) NET MULTI VOZ | | |
| Produto | Unit. Prosp. / Base | Migrações Pós-Pós |
| CLARO MAX 20GB + 3.200 min | R\$ 662,0 | R\$ 331,0 |
| CLARO MAX 15GB + 2.200 min | R\$ 594,0 | R\$ 297,0 |
| CLARO MAX 9GB + 1.200 min | R\$ 490,0 | R\$ 245,0 |
| CLARO MAX 7GB + 700 min | R\$ 390,0 | R\$ 195,0 |
| CLARO MAX 5GB + 500 min | R\$ 263,0 | R\$ 131,5 |
| CLARO MAX 4GB + 300 min | R\$ 238,0 | R\$ 119,0 |
| CLARO MAX 3GB + 200 min | R\$ 184,0 | R\$ 92,0 |
| CLARO MAX 2GB + 150 min | R\$ 128,0 | R\$ 64,0 |
| CONTROLE 60,99 | R\$ 84,0 | R\$ 42,0 |
| CONTROLE 46,99 | R\$ 65,0 | R\$ 32,5 |
| CONTROLE 32,99 | R\$ 41,0 | R\$ 20,5 |





| | | |
|-----------------------|----------|----------|
| Multi Light | R\$ 7,0 | R\$ 3,5 |
| DEP. VOZ | R\$ 34,7 | R\$ 17,4 |
| Cel. Portab. (Linhas) | R\$ 10,0 | R\$ 0,0 |
| MIGRAÇÃO PRÉ (-) | | |

(1.5) NET MULTI DADOS

| Produto | Unit. Prosp. | Unit. Base |
|-----------------|--------------|------------|
| INTERNET - 2 GB | R\$ 34,5 | R\$ 34,5 |
| INTERNET - 1 GB | R\$ 24,0 | R\$ 24,0 |
| DEP. DADOS | R\$ 24,0 | R\$ 24,0 |

(1.6) NET CORPORATIVOS

| Produto | Unitário |
|-------------------|----------|
| 6 estrelas PTV HD | R\$ 35,0 |
| 6 estrelas PTV | R\$ 30,0 |
| 5 estrelas PTV HD | R\$ 16,2 |
| 5 estrelas PTV | R\$ 16,2 |
| 4 estrelas PTV | R\$ 13,0 |
| Virtua para Hotel | R\$ 13,8 |

(3.2) COMBINAÇÃO (NET + CLARO)

| Produto | Unitário |
|---------------------|----------|
| QUADRI PLAY | R\$ 60,0 |
| TRIPLE PLAY | R\$ 50,0 |
| DOUBLE PLAY (CLARO) | R\$ 40,0 |

(4.3) BÔNUS VOLUME NET EMPRESAS

| | UNIT. | R\$ Total |
|----------------|----------|-----------|
| De 0 a 9 ND | R\$ 0,0 | R\$ 0,0 |
| De 10 ND acima | R\$ 50,0 | R\$ 0,0 |

(4.4) BÔNUS CARTÃO DE CRÉDITO (NET + CLARO)

| | UNIT. | R\$ Total |
|--------------------------|-----------|-----------|
| BOLETO | -R\$ 10,0 | R\$ 0,0 |
| VENDAS DCC | R\$ 0,0 | R\$ 0,0 |
| VENDAS CARTÃO DE CRÉDITO | R\$ 20,0 | R\$ 0,0 |

(4.8) RENTABILIZAÇÃO NET

| Produto | Unitário |
|-----------------------|----------|
| PROTEÇÃO | R\$ 11,0 |
| SÓCIO PFC | R\$ 19,6 |
| BBB/ ADULTOS | R\$ 6,5 |
| PRESENÇA WEB BÁSICO | R\$ 8,3 |
| PRESENÇA WEB AVANÇADO | R\$ 15,0 |
| UPGRADE | Unitário |
| UPGRADE TV | R\$ 15,0 |
| UPGRADE VTA | R\$ 10,0 |





| (3.1) Filmes / Futebol (NET + CLARO) | | |
|---|-----------------|------------------|
| Produto | Unitário | R\$ Total |
| CINEMA | R\$ 60,0 | R\$ 0,0 |
| HBO | R\$ 35,0 | R\$ 0,0 |
| TELECINE | R\$ 35,0 | R\$ 0,0 |
| FUTEBOL | R\$ 25,0 | R\$ 0,0 |
| PENVR | R\$ 15,0 | R\$ 0,0 |

Os produtos que compõe o indicador Quantitativos de Pessoa Física em suas combinações, possuem um valor unitário, o qual multiplicado pela quantidade das vendas instaladas gera o valor total do indicador Quantitativo.

I- INDICADOR CHURN

INDICADOR CHURN

| VENDAS DO AGENTE AUTORIZADO | | | |
|---|--------------|--------------|------------------------|
| Churn⁽ⁱ⁾ | Faixa | Fator | Aplica-se sobre |
| Meta Churn da Operação NET | Bônus | 10% | Faturamento |
| Ofensor em até 30,00% da Meta Churn da Operação NET | Neutro | - - - | - - - |
| Ofensor acima de 30,01% ⁽ⁱⁱ⁾ da Meta Churn da Operação NET | Desconto | % do Churn | Faturamento |

(i) Contratos desconectados da BASE NET

(ii) Teto Churn

| VENDAS DO AGENTE AUTORIZADO E INSTALAÇÃO | | | |
|---|--------------|-----------------------------------|------------------------|
| Churn⁽ⁱ⁾ | Faixa | Fator | Aplica-se sobre |
| Meta Churn da Operação NET | Bônus | 10% | Faturamento |
| Ofensor em até 30,00% da Meta Churn da Operação NET | Neutro | - - - | - - - |
| Ofensor acima de 30,01% ⁽ⁱⁱ⁾ da Meta Churn da Operação NET | Desconto | % do Churn X 1,7 ⁽ⁱⁱⁱ⁾ | Faturamento |

(i) Contratos desconectados da BASE NET

(ii) Teto Churn

(iii) Acrescido do Fator de 1,7 de instalação





ANEXO III
Modelo de Laudo de Vistoria

LAUDO DE VISTORIA - EQUIPAMENTOS, PDV/LOJA NET

Localização (endereço completo):

PARCEIRO COMERCIAL (razão social):

CNPJ:

Responsável (nome completo):

Data de devolução dos EQUIPAMENTOS, PDV/LOJA NET: a qualquer tempo, conforme solicitação da **NET**.

Itens avaliados: Indicar com "X"

| | | | | | | | |
|----|--|--------------------------|------|--------------------------|---------|--------------------------|----------|
| 1 | Piso | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 2 | Paredes | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 3 | Balcões | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 4 | Bancos/Estofados | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 5 | Acrílicos | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 6 | Peças de Comunicação (folheteria, lamá, cartaz, etc) | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 7 | Armários (porta, prateleiras, cadeado/fechadura) | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 8 | Logomarca e elementos em adesivos | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 9 | Iluminação | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 10 | Equipamentos (decoder) | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 11 | Equipamentos (Televisor) | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 12 | Equipamentos (Computador) | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 13 | Equipamentos (Fone) | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 14 | Sinal de rede NET | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 15 | Instalações elétricas | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |
| 16 | | <input type="checkbox"/> | Novo | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> | Avariado |

O presente Laudo de Vistoria dos **EQUIPAMENTOS, PDV/LOJA** foi executado pelos abaixo assinados, e passa a fazer parte integrante do Contrato de Cooperação Comercial firmado entre a **CLARO** e o **PARCEIRO COMERCIAL**, conforme o aceite eletrônico deste último em .../.../.... ("Contrato"). O **PARCEIRO COMERCIAL** se responsabiliza integralmente pela guarda, conservação e segurança dos **EQUIPAMENTOS, PDV e LOJA**, bem como de todos os materiais de comunicação, arcará com o seguro dos mesmos e ressarcirá à **CLARO**, a qualquer momento, mediante comunicação desta última, os ônus suportados em caso de dano, conserto, extravio ou furto dos mesmos, nos termos do Contrato.

Local, ____ de _____ de ____.

P/ PARCEIRO COMERCIAL

P/CLARO

TESTEMUNHAS:

1. _____
Nome: _____
CPF: _____

2. _____
Nome: _____
CPF: _____





ANEXO IV DAS PRÁTICAS INDEVIDAS

I – O PARCEIRO COMERCIAL, por si, seus empregados, prepostos e/ou terceiros, cometerá Práticas Indevidas, nas seguintes hipóteses:

1. Finalizar proposta pendente dentro do SLA de 5 (cinco) dias ou acima sem comprovação de contato/abordagem com o Cliente.
 - 1.1 Forma de regularização pelo **PARCEIRO COMERCIAL**: enviar gravação e/ou formulário de vendas com assinatura do cliente.
 - 1.2 Prazo para a regularização: 02 (dois) dias úteis, contados da comunicação eletrônica da **CLARO**.
 - 1.3 Constatação, pela **CLARO**, da Prática Indevida, sujeita à multa prevista no Contrato: não apresentação da gravação e/ou formulário de vendas com assinatura do Cliente, no prazo da regularização acima.
2. Vendas com liberação de pendências fora do processo estabelecido.
 - 2.1 Forma de regularização pelo **PARCEIRO COMERCIAL**: obter a validação da venda das pendências abaixo indicadas, via telefone ou Chat Back Office Centralizado – BKO:
 - 2.1.1 Pendências de crédito;
 - 2.1.2 Pendências de duplicidade de CPF;
 - 2.1.3 Pendências de endereço existente;
 - 2.1.4 Pendências de endereço inadimplente.
 - 2.2 Prazo para a regularização: até 24 horas, contados da comunicação eletrônica da **CLARO**.
 - 2.3 Constatação, pela **CLARO**, da Prática Indevida, cujas vendas não serão comissionadas e o **PARCEIRO COMERCIAL** estará sujeito à multa prevista no Contrato: qualquer pendência não liberada pelo Back Office Centralizado - BKO.
3. Contrato realizado em endereço diferente do endereço real de instalação, inclusive números e complementos de casas, e cadastro de venda realizado em endereço não verdadeiro para burlar a pendência de endereço inadimplente/endereço existente.
 - 3.1 Constatação, pela **CLARO**, da Prática Indevida, sujeita à multa prevista no Contrato: vistoria técnica, presencial ou sistêmica, da **CLARO**, por meio dos quais apresentarão todos os contratos que tiveram alteração de endereço, de número e de complemento de casas.
4. Acessar o Sistema de vendas para alterar endereço em uma proposta existente para liberar o novo domicílio e iniciar um novo Cadastro.
 - 4.1 Constatação, pela **CLARO**, da Prática Indevida, sujeita à multa prevista no Contrato: relatório extraído do Sistema de Vendas, contendo todas as propostas, incluindo as enviadas, canceladas e pendentes, indicando os endereços e as alterações realizadas.
5. Gerar nova proposta para potencial cliente com grau de parentesco com Cliente devedor, para a liberação da pendência de endereço inadimplente, pela **CLARO**.
 - 5.1 Constatação, pela **CLARO**, da Prática Indevida, sujeita à multa prevista no Contrato: relatório extraído do Sistema de Vendas contendo os Contratos que deveriam ter sido bloqueados no processo de endereço inadimplente e cruzamento com as informações geradas no BKO Centralizado (tabulações) relativas à validação das alterações dos Clientes.





6. Abertura de ocorrências utilizando-se de quaisquer meios para cancelamento de uma venda pendente de instalação de outro vendedor, com objetivo de recadastrar a venda.
 - 6.1 Constatação, pela **CLARO**, da Prática Indevida, sujeita à multa prevista no Contrato: relatório contendo todas as ocorrências de desistências com um novo contrato instalado, ou seja, constatando uma venda exatamente igual e somente com os dados do vendedor diferente.
 7. Cadastro de Débito em Conta Corrente - DCC (i) em conta corrente inexistente, (ii) de correntista que não reconhece a assinatura NET ou a Conta Fácil (aberta via casas Lotéricas).
 - 7.1 Constatação, pela **CLARO**, da Prática Indevida, sujeita à multa prevista no Contrato: relatório extraído pela Área de Qualidade e Processos contendo os cadastros indevidos.
 8. Cadastrar dados de Clientes, de endereço de instalação ou de cobrança incorretos, inexistentes ou inverídicos, adulterar ou excluir vendas de outros usuários, sem a devida liberação da área de Back Office Comercial da **CLARO**.
 - 8.1 Constatação, pela **CLARO**, da Prática Indevida, sujeita à multa prevista no Contrato: relatórios da CLARO.
 9. Interceptar dados, burlar as restrições de segurança ou acessar qualquer informação de forma contrária à lei, ao Contrato e aos seus Anexos.
 - 9.1 Constatação, pela **CLARO**, da Prática Indevida, sujeita à multa prevista no Contrato: relatório da CLARO
 10. Utilizar o acesso de outro usuário (Login e Senha) e/ou utilizar o acesso aos Sistemas e controles da CLARO para fins indevidos ou contrários aos termos do Contrato e de seus Anexos.
 - 10.1 Constatação, pela **CLARO**, da Prática Indevida, sujeita à multa prevista no Contrato: relatórios da **CLARO**.
 11. Praticar, sem a prévia e expressa aprovação da CLARO, dentro do Período de Melhoria previsto no item "iii" da Cláusula 6.4 do Anexo I o que segue: a) criar o contrato de venda ao **CLIENTE** no **SISTEMA**, e b) agendar a instalação com o **CLIENTE**.
 - 11.1 Constatação, pela **CLARO**, da Prática Indevida, sujeita à multa prevista no Contrato: criação do contrato de venda ao **CLIENTE** no **SISTEMA**.
 12. Descumprir as regras da ANATEL, especialmente as da Resolução nº 632, de 07.03.14, bem como não disponibilizar ao **CLIENTE** terminal de acesso ao atendimento remoto da **CLARO**, por meio de computador, telefone ou afins, ou, alternativamente, não gerar protocolo e encaminhamento de quaisquer demandas do **CLIENTE** tais como pedidos de informação, reclamações, solicitações de serviços e rescisão.
 - 12.1 Constatação, pela **CLARO**, da Prática Indevida, sujeita à multa prevista no Contrato: reclamação do **CLIENTE**, penalidade imposta por órgão regulatório e/ou do consumidor, constatação por parte de um funcionário da **CLARO**.
- II – O PARCEIRO COMERCIAL** se compromete a obter de seus empregados, prepostos e/ou terceiros, um comprometimento de conduta, por escrito, com a finalidade de assegurar as melhores práticas na execução dos serviços objeto do Contrato, especialmente de forma a inibir a configuração das Práticas Indevidas descritas neste Anexo IV.



ANEXO V
FORMULÁRIO DE MODALIDADE DE VENDAS PDV'S

| | | | |
|---------------------|--|-------------|--|
| RAZÃO SOCIAL | | CNPJ | |
|---------------------|--|-------------|--|

| | | | | | |
|------------------------|--|---------------|--|--------------------|--|
| ENDEREÇO DO PDV | | NÚMERO | | COMPLEMENTO | |
|------------------------|--|---------------|--|--------------------|--|

| | | | | | | | |
|------------|--|------------|--|---------------|--|-----------|--|
| BAI | | CEP | | CIDADE | | UF | |
|------------|--|------------|--|---------------|--|-----------|--|

| | | | | | |
|--------------------|--|--|--|--------------------------------|--|
| TIPO DE PDV | | TEMPO DO CONTRATO DE LOCAÇÃO DO PDV | | DATA INAUGURAÇÃO DO PDV | |
|--------------------|--|--|--|--------------------------------|--|

| | | | | | |
|--------------------------------------|--|------------------------------|--|--|--|
| HORARIO DE ATENDIMENTO DO PDV | | TAMANHO DO MOBILIARIO | | QUANTIDADE DE VENDEDORES POR PONTO DE VENDA | |
|--------------------------------------|--|------------------------------|--|--|--|

| | SIM | NÃO | |
|---|------------|------------|-----------------------------|
| POSSUI APARELHO DE TV? | | | QUAL O MODELO DA TV? |
| POSSUI PONTO NET TV | | | |
| POSSUI COMPUTADOR/NOOTBOOK/TABLET | | | |
| POSSUI BANDA LARGA NET VIRTUA? | | | |
| POSSUI BANDA LARGA DE OUTRA OPERADORA? | | | |
| POSSUI NET FONE | | | |
| POSSUI FONE FIXO DE OUTRA OPERADORA | | | |
| POSSUI FACHADA NET | | | |

