

CONTRATO ELETRÔNICO DE COOPERAÇÃO COMERCIAL

Pelo presente instrumento, particular, as partes, doravante denominadas, conjuntamente, "Partes" e, separadamente, "Parte":

CLARO S.A., com sede na Rua Henri Dunant nº 780, Torres A e B, Santo Amaro, CEP: 04709-110, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, e por suas Filiais; **EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, com sede na Avenida Presidente Vargas, nº 1.012, 10º andar, parte, Centro, CEP 20071-910, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 09.132.659/0001-76; **IMUSICA S.A.**, com sede na Rua Voluntários da Pátria, 143, 8º e 9º andares, Botafogo, CEP 22270-000, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 03.783.656/0001-16; **TELMEX DO BRASIL S.A.**, com sede na Rua dos Ingleses, 600, 12º Andar, Morro dos Ingleses, CEP 01329-904, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 02.667.694/0001-40; **PRIMESYS SOLUÇÕES EMPRESARIAIS S.A.**, com sede na Rua dos Ingleses, 600, 5º Andar, Bela Vista, CEP 01329-904, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 59.335.976/0001-68; e, **AMERICEL S.A.**, com sede na Q SCN, Quadra 03, Bloco A, Parte Loja 02, Térreo, 2 e 9 Pavimentos, Edifício Estação Telefônica, Centro Norte, CEP 70713-000, Brasília/DF, inscrita no CNPJ sob o nº 01.685.903/0001-16; todas neste ato representadas na forma de seus Estatutos Sociais, doravante referidas simplesmente como **CLARO**; e, de outro lado,

PESSOA JURÍDICA, devidamente qualificada no cadastro, conforme definição adiante descrita, realizado no website www.parceirosonline.com.br ("Website"), doravante denominado, simplesmente, **PARCEIRO COMERCIAL**;

Considerando que:

- (i) a **CLARO** é empresa prestadora de serviços de telecomunicações estando legalmente legitimada a comercializar os produtos e serviços sob as marcas NET, CLARO e EMBRATEL;
- (ii) o **PARCEIRO COMERCIAL** é uma empresa que tem como atividade a comercialização de serviços de telecomunicações, e tem interesse em comercializar os produtos e serviços da **CLARO**;

Resolvem celebrar o presente Contrato Eletrônico de Cooperação Comercial ("Contrato"), que será regido pelas seguintes cláusulas e condições, que as Partes reciprocamente se outorgam e aceitam, a saber:

I – DEFINIÇÕES

Para perfeito entendimento e precisão da terminologia técnica empregada neste Contrato e em seus anexos, fica, desde já, acertado entre as Partes, que os vocábulos e expressões abaixo listados terão os seguintes significados, independentemente do grau e/ou gênero em que estejam sendo utilizados:

- **ACEITE ELETRÔNICO**: ato pelo qual o **PARCEIRO COMERCIAL** aceita todos os termos e condições do Contrato. Referido ato deverá, necessariamente, ser realizado via website. O **ACEITE ELETRÔNICO** somente será considerado válido após o **PARCEIRO COMERCIAL** selecionar o campo "li e concordo", bem como após a devida aprovação do seu **CADASTRO** pela **CLARO**. Desta forma, o **PARCEIRO COMERCIAL** aceita que todas as comunicações, exceto as que tenham forma específica definida neste Contrato, deverão ser realizadas por meio eletrônico, ficando certo que para tais comunicações será utilizado o correio eletrônico (e-mail) informado pelo **PARCEIRO COMERCIAL** quando da realização do seu **CADASTRO**.

- **AFILIADA(S)**: para fins deste Contrato, o termo Afiliada significa toda e qualquer corporação, empresa, sociedade, *joint venture* ou entidade que, direta ou indiretamente, no presente ou no futuro, detenha o controle da **CLARO** ou a incorpore, nos moldes previstos na legislação societária aplicável, bem como qualquer entidade que seja controlada ou que esteja sob controle comum da **CLARO**, ou que a **CLARO**, ainda que indiretamente, tenha participação societária, ou vice-versa.

- **ÁREA DE ATUAÇÃO**: O **PARCEIRO COMERCIAL** atuará na localidade estabelecida pela **CLARO**.

- **ARQUIVO SEM CONTEÚDO**: classificação utilizada pela **CLARO** para a hipótese de realização de upload do arquivo da chamada pelo **PARCEIRO COMERCIAL ONLINE**, contudo, sem conteúdo pertinente.

- **BASE NET: CLIENTE** que já possua algum **PRODUTO E/OU SERVIÇO** da **CLARO**.

- **BASE CLARO MÓVEL: CLIENTE** que já possua algum **PRODUTO E/OU SERVIÇO** da **CLARO MÓVEL**.

- **BASE CLARO TV/FIXO:** **CLIENTE** que já possua algum **PRODUTO E/OU SERVIÇO** da **CLARO TV/FIXO**.
- **CADASTRO:** conjunto de dados do **PARCEIRO COMERCIAL** inseridos pelo próprio **PARCEIRO COMERCIAL** no Formulário de Cadastro de Fornecedor, inclusive o seu email corporativo, ("Formulário"), Formulário esse disponibilizado pela **CLARO** que deve ser entregue devidamente preenchido pelo **PARCEIRO COMERCIAL** na **AFILIADA** correspondente à **ÁREA DE ATUAÇÃO** do **PARCEIRO COMERCIAL**, juntamente com a Documentação Obrigatória requerida no Formulário. Caso a **CLARO**, a seu exclusivo critério, aprove o **CADASTRO** do **PARCEIRO COMERCIAL**, este receberá uma **SENHA** de acesso ao *website* e, mediante o **ACEITE ELETRÔNICO** deste Contrato e de seus Anexos, inclusive das posteriores alterações, o **PARCEIRO COMERCIAL** passará a participar da rede de estabelecimentos credenciados da **CLARO**.
- **CHAMADA IRREGULAR:** classificação aplicável para a hipótese de realização de upload da chamada pelo **PARCEIRO COMERCIAL ONLINE**, contudo, após auditoria da **CLARO** constata-se que a chamada não atende os requisitos de qualidade determinados pela **CLARO**.
- **CHURN:** contratos desconectados da **BASE NET**.
- **CLIENTE(S):** é a pessoa física ou pessoa jurídica usuária e/ou interessada nos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** da **CLARO**.
- **COMBO MULTI:** consiste na integração dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** da **CLARO** com produtos e/ou serviços oferecidos por empresas do mesmo grupo econômico da **CLARO**.
- **COMUNICADO COMERCIAL:** Documento emitido pela **CLARO** e que poderá versar sobre (i) informações e orientações acerca da correta execução do objeto do Contrato, (ii) condições gerais do negócio, (iii) Política Comercial e (iv) as diretrizes comerciais, de remuneração, de crédito e de marketing.
- **CONGELAMENTO:** período de 15 (quinze) dias em que o **CLIENTE** não poderá ser contatado para realização de nova oferta ou publicidade similar, salvo em caso de autorização expressa do **CLIENTE**.
- **DESCUMPRIMENTO DE SLA:** classificação utilizada pela **CLARO** para a hipótese de não realização do upload das chamadas realizadas pelo **PARCEIRO COMERCIAL ONLINE** no prazo de 02 (dois) dias úteis a partir da realização da correspondente venda.
- **DOUBLE PLAY:** consiste na combinação de dois **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** da **CLARO** em pacotes.
- **EQUIPAMENTOS:** são os equipamentos de propriedade da **CLARO** e/ou de terceiros, disponibilizados ao **PARCEIRO COMERCIAL** para uso exclusivo na realização do objeto deste Contrato, por meio dos fabricantes/distribuidores/terceiros devidamente autorizados pela **CLARO**.
- **FORMULÁRIO DE MODALIDADE DE VENDAS PDV'S** - planilha disponibilizada pela **CLARO** a ser preenchida pelo próprio **PARCEIRO COMERCIAL** com todas as informações necessárias para fins de aprovação da **CLARO** da atuação do **PARCEIRO COMERCIAL** na **MODALIDADE DE VENDAS PDV'S**.
- **INDICADOR CHURN:** indicador pelo qual obtém-se o percentual de vendas de um determinado mês, realizadas pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, cujos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** foram desconectados em um período de até 120 (cento e vinte) dias, contados da data da **INSTALAÇÃO**.
- **INDICADOR DE NÃO CONFORMIDADE:** indicador pelo qual se obtém o percentual de vendas de um determinado mês, realizadas pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, cujos documentos e gravações comprobatórias das vendas estiverem fora dos parâmetros exigidos pela **CLARO**.
- **INSTALAÇÃO:** é a ativação, na rede da **CLARO**, dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** adquiridos pelo **CLIENTE**.
- **LINHAS DE CELULAR:** são os serviços Voz Principal, Dependentes de Voz, Dados Principal, Dependente de Dados, prestados por meio da rede de telefonia móvel **CLARO MÓVEL**.
- **LISTA DE PREÇOS:** é a lista contendo preços dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**, conforme determinado pela **CLARO**.
- **LOJA NET:** é o local da prestação dos serviços do **PARCEIRO COMERCIAL**.

- **META CHURN:** meta mensal de desconexão de **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** em até 120 (cento e vinte) dias, contados da data da **INSTALAÇÃO**.
- **MIGRAÇÃO DE TECNOLOGIA:** é o conjunto de processos e sistemas que permitem a um **CLIENTE** migrar de tecnologia.
- **MODALIDADE DE VENDAS:** meio de venda dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** no qual o **PARCEIRO COMERCIAL** poderá atuar, mediante prévia e expressa aprovação da **CLARO**.
- **MULTI VOZ:** modalidade do COMBO MULTI que envolve serviços de telefonia móvel com planos baseados em franquias de voz.
- **MULTI DADOS:** modalidade do COMBO MULTI que envolve serviços de telefonia móvel com planos baseados em franquias de dados.
- **NET EMPRESAS:** serviços prestados pela **CLARO**, destinados para pequenas e médias empresas.
- **NET FONE VIA EMBRATEL:** serviço de telefonia fixa, via Embratel.
- **NET VÍRTUA:** serviço de internet banda larga.
- **NOVO DOMICÍLIO:** considera-se como **NOVO DOMICÍLIO** a venda realizada para um novo **CLIENTE** que não tenha nenhum outro **PRODUTO E/OU SERVIÇO** da **CLARO**.
- **NET TV:** Serviço de TV por assinatura.
- **OPERAÇÃO:** é a **AFILIADA(S)** da **CLARO** correspondente à **ÁREA DE ATUAÇÃO** do **PARCEIRO COMERCIAL**.
- **OPERADORES ATIVOS:** são os funcionários ativos do **PARCEIRO COMERCIAL** para a comercialização dos produtos e serviços da **CLARO**, independentemente do cargo exercido pelo funcionário, podendo ser vendedores, coordenadores entre outros.
- **PDV:** é um quiosque ou loja de vendas que pode ser instalado em diversos pontos comerciais, com a finalidade de comercializar os **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** da **CLARO**.
- **PRODUTOS AGREGADOS:** **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** que podem ser adicionados ao contrato do novo **CLIENTE** ou **BASE NET**. No caso de **BASE NET**, inclui-se o *upgrade* de **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**.
- **PRODUTOS CORPORATIVOS:** **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** da **CLARO** disponibilizados a hotéis, flats, hospitais e motéis.
- **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS:** são os produtos e serviços disponibilizados exclusivamente pela **CLARO** (**PAY TV**, **NET VÍRTUA**, **NET FONE VIA EMBRATEL**, **NET EMPRESAS** e **PRODUTOS AGREGADOS**), e/ou pelas **AFILIADAS**, a serem oferecidos pelo **PARCEIRO COMERCIAL** aos **CLIENTES**.
- **PROSPECT NET:** **CLIENTE** que não possui **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** da **CLARO**.
- **PROSPECT CLARO MÓVEL:** **CLIENTE** que não possui **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** da **CLARO MÓVEL**.
- **PROSPECT CLARO TV/FIXO:** **CLIENTE** que não possui **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** da **CLARO TV FIXO**.
- **QUADRI PLAY:** consiste na combinação de quatro **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** da **CLARO** em pacotes.
- **SENHAS:** Senha de acesso ao *website* encaminhada pela **CLARO** ao **PARCEIRO COMERCIAL**, após aprovação do **CADASTRO** do **PARCEIRO COMERCIAL**, cuja responsabilidade de uso é inteiramente do **PARCEIRO COMERCIAL**.
- **SINGLE PLAY:** consiste em um único **PRODUTO E/OU SERVIÇOS** da **CLARO**;
- **SISTEMA(S):** todos os sistemas disponibilizados pela **CLARO** para utilização pelo **PARCEIRO COMERCIAL** na consecução dos serviços objeto deste Contrato.
- **TETO CHURN:** limite ofensor da **META CHURN**.

- **TRIPLE PLAY:** consiste na combinação de três **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** da **CLARO** em pacotes.

II – CLÁUSULAS:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

1.1 O presente Contrato tem por objeto a venda, dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** da **CLARO**, pelo **PARCEIRO COMERCIAL** aprovado pela **CLARO** na forma do **CADASTRO**, que participará da rede de estabelecimentos credenciados da **CLARO**, durante a vigência do presente Contrato.

1.1.1. É vedado ao **PARCEIRO COMERCIAL** e/ou aos seus empregados, prepostos e representantes, o recebimento, recolhimento ou retenção de todo e qualquer valor oriundo da venda dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**, de **CLIENTES** e/ou de potenciais **CLIENTES** da **CLARO**, a qualquer tempo, título ou pretexto, sob pena da imediata rescisão do presente Contrato e do pagamento da multa prevista na cláusula 12.4.

1.1.2. Fica certo e ajustado que a mera identificação e/ou prospecção de novos **CLIENTES** pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, sem que seja efetivada a instalação dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** adquiridos, não ensejará qualquer direito à remuneração pela **CLARO** ao **PARCEIRO COMERCIAL**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA SITUAÇÃO JURÍDICA E DOS REQUISITOS DO PARCEIRO COMERCIAL

2.1 O **PARCEIRO COMERCIAL** exerce atividade comercial própria, contrata empregados por sua conta e risco e responsabiliza-se, isoladamente, por todos os encargos sociais, previdenciários e trabalhistas decorrentes da atividade econômica por si livremente exercida, bem como por todos os custos decorrentes das suas atividades, sem qualquer solidariedade da **CLARO**.

2.2 Para todos os fins e efeitos, o **PARCEIRO COMERCIAL** é empresa com personalidade jurídica própria e independente da **CLARO**, estabelecendo com essa vínculo jurídico contratual de natureza estritamente comercial, objeto do presente Contrato, sem perda de sua autonomia e responsabilidade próprias.

2.2.1 O **PARCEIRO COMERCIAL** declara e reconhece ser uma empresa autônoma, não se constituindo em subsidiária, sucursal ou divisão da **CLARO** e que sua relação jurídica com a **CLARO** é de simples revendedor, sob nenhuma forma constituindo-se relação associativa, "joint venture" ou qualquer outro empreendimento conjunto.

2.3 É vedado ao **PARCEIRO COMERCIAL** agir, ou de qualquer forma assumir compromissos ou tomar decisões de qualquer natureza em nome da **CLARO**.

2.4 O **PARCEIRO COMERCIAL** deverá obter junto aos órgãos públicos federais, estaduais e municipais todas as licenças que se fizerem necessárias à execução do objeto deste Contrato e às atividades a ele inerentes, arcando, a qualquer tempo, com as consequências que a sua falta ou omissão acarretarem.

2.5 O **PARCEIRO COMERCIAL** aprovado pela **CLARO**, com base no **CADASTRO**, deverá atuar de acordo com os seguintes requisitos:

2.5.1 – Obrigatórios:

- (i) equipe comercial dedicada aos serviços prestados à **CLARO**, todos devidamente registrados, pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, nos termos da legislação trabalhista, sendo: recursos humanos para vendas, recursos humanos para supervisão de equipe, e recursos humanos para atividades de assistente comercial. No máximo 15 recursos humanos para vendas para cada 01 recurso humano para supervisão e assistente comercial;
- (ii) ter aparelho de TV em local de fácil acesso para as equipes dedicadas da **CLARO**, para conhecimento da programação do **NET TV**;
- (iii) estar equipado de telefone fixo, computador com conexão a internet, para uso dedicado dos serviços prestados à **CLARO**;
- (iv) possuir imóvel e mobiliário adequados aos serviços prestados, de acordo com a sua **MODALIDADE DE VENDAS**, em bom estado de conservação e local apropriado para a prestação de serviços à **CLARO**, sempre de acordo com as normas e condições previstas na Lei e nos regulamentos aplicáveis;
- (v) garantir equipe nova, sem redução da existente, no caso de ser aprovada a atuação do **PARCEIRO COMERCIAL** em área diversa daquela inicialmente aprovada pela **CLARO**. A

atuação em área diversa mencionada neste item v está condicionada à prévia aprovação escrita da **CLARO**;

- (vi) ter e manter ativo, ininterruptamente, email corporativo de sua pessoa jurídica, à suas exclusivas expensas, para fins de toda e qualquer comunicação eletrônica entre as Partes prevista neste Contrato e seus Anexos (Email Corporativo”);
- (vii) nos casos de venda presencial, o **PARCEIRO COMERCIAL** deverá manter em seus arquivos e registros 01 (uma) via da proposta dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** assinada pelo **CLIENTE**, e apresentá-la, de forma legível e completa (contendo todos os dados dos produtos e serviços, as assinaturas do **CLIENTE** e do vendedor, e datas), a qualquer momento, à **CLARO**, sempre que por esta solicitada;
- (viii) nos casos de venda por telefone, o **PARCEIRO COMERCIAL** deverá manter em seus arquivos e registros o arquivo de áudio da venda dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** ao **CLIENTE** e apresentá-la, de forma audível e completa (contendo a confirmação do **CLIENTE** de todos os dados dos produtos e serviços, do vendedor, datas e demais itens constantes no Checklist de Confirmação da Venda), a qualquer momento, à **CLARO**, sempre que por esta solicitada.

2.5.2 – Conforme a **MODALIDADE DE VENDAS**, previamente aprovada pela **CLARO**, o **PARCEIRO COMERCIAL**, deverá, além dos requisitos legais e do item 2.5.1 acima, atender o que segue:

➤ **MODALIDADE DE VENDAS: Lojas e/ou PDV:**

- (i) ter, obrigatoriamente, Loja e/ou PDV aberta ao público ou *stand* de vendas, em ambos os casos com equipe de vendas externa, sempre nos padrões determinados pela **CLARO** e pelo estabelecimento comercial onde estiver locado, obrigando-se aos termos da Cláusula 8.10.1.1 deste instrumento, sob pena das penalidades contratuais e legais cabíveis;
- (ii) cumprir integralmente as regras da ANATEL, inclusive as da Resolução nº 632, de 07.03.14, sob pena do **PARCEIRO COMERCIAL** cometer prática indevida sujeita à multa prevista na Cláusula 12.2.1 deste instrumento;
- (iii) disponibilizar ao **CLIENTE** terminal de acesso ao atendimento remoto da **CLARO**, por meio de computador, telefone ou afins, ou, alternativamente, gerar protocolo e encaminhamento de quaisquer demandas do **CLIENTE** tais como pedidos de informação, reclamações, solicitações de serviços e rescisão, sob pena do **PARCEIRO COMERCIAL** cometer prática indevida sujeita à multa prevista na Cláusula 12.2.1 deste instrumento;
- (iv) preencher e enviar à **CLARO**, mensalmente ou sempre que solicitado pela mesma, o **FORMULÁRIO DE MODALIDADE DE VENDAS PDV'S**, o qual conterá as informações obrigatórias constantes do Anexo VII deste Contrato, sem prejuízo de outras que venham a ser solicitadas pela **CLARO**, sob pena de infração contratual sujeita à multa prevista na Cláusula 12.1 deste instrumento.
- (v) cumprir, obrigatoriamente, durante todo o período de vigência do Contrato, os requisitos acima e os constantes do **FORMULÁRIO DE MODALIDADE DE VENDAS PDV'S**, bem como o envio do mesmo à **CLARO** na forma indicada por esta por meio de comunicação eletrônica ao **PARCEIRO COMERCIAL**, sob pena de infração contratual sujeita à multa prevista na Cláusula 12.1 deste instrumento.

➤ **MODALIDADE DE VENDAS: Televendas e/ou Telemarketing (receptivo/ativo)**

- (i) ter, obrigatoriamente, sistema de gravação para gravar 100% das ligações realizadas com os **CLIENTES**, devendo disponibilizá-las à **CLARO** na forma prevista nas Cláusulas 9.30 a 9.32.1 deste Contrato, bem como cumprir os requisitos de tecnologia da informação (hardware e software) e os de segurança da informação definidos pela **CLARO** e conforme os termos do item 7.8.4 da Política Comercial (Anexo I) deste Contrato.
- (ii) respeitar as disposições legais relativas ao sistema de cadastro para o bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing que existam na **ÁREA DE ATUAÇÃO**;
- (iii) respeitar as normas e condições previstas na Lei e nos regulamentos aplicáveis aos serviços de televendas receptivo/ativo;
- (iv) informar à **CLARO**, nos termos da Cláusula Décima Terceira deste Contrato, bem como manter atualizada, no *website*, a relação de números telefônicos que utiliza para realizar ligações aos **CLIENTES**;
- (v) quando solicitado pela **CLARO**, utilizar somente os sistemas, processos e procedimentos que a **CLARO** homologar e definir, para a execução desta modalidade de vendas

2.5.3 Atender e cumprir as regras e condições estabelecidas na Política Comercial, nos termos do Anexo I deste Contrato, por meio da qual o **PARCEIRO COMERCIAL** será, dentre outros aspectos, classificado e enquadrado em determinada categoria definida pela **CLARO**.

2.5.4 Caso o **PARCEIRO COMERCIAL** seja expressamente autorizado pela **CLARO** a atuar na **MODALIDADE DE VENDAS** de Televendas e/ou Telemarketing (receptivo/ativo), o **PARCEIRO COMERCIAL** deverá realizar tal modalidade de vendas em níveis adequados, de acordo com os indicadores e parâmetros legais e regulamentares e conforme os procedimentos indicados pela **CLARO**. Para tanto, sem prejuízo de outras obrigações dispostas neste Contrato ou na legislação e/ou regulamentação pertinente, o **PARCEIRO COMERCIAL** executará adequadamente essa **MODALIDADE DE VENDAS**, desde já se comprometendo ao que segue:

2.5.4.1 A interação com os **CLIENTES** por meio dos serviços de Telemarketing, ativo e/ou receptivo, somente poderá ser implementada pelo **PARCEIRO COMERCIAL** mediante expressa e formal autorização da **CLARO**, sujeitando o **PARCEIRO COMERCIAL** às penalidades estabelecidas neste Contrato em caso de descumprimento.

2.5.4.2 Caso a **CLARO** autorize a modalidade de interação constante do item acima, o **PARCEIRO COMERCIAL** deverá observar as seguintes condições:

a) Manter o sigilo e a privacidade dos dados pessoais dos **CLIENTES** a que eventualmente venha a ter acesso, os quais deverão ser utilizados exclusivamente para a prestação dos serviços previstos neste Contrato;

b) Em caso de opção pela interação com os **CLIENTES** para oferta de produtos e serviços da **CLARO**, via mensagem de texto (SMS), obriga-se a cadastrar as linhas telefônicas utilizadas nessa interação em seu próprio CNPJ, salvo nos casos de utilização de linhas telefônicas de titularidade da **CLARO** ou short-codes disponibilizados pela **CLARO**;

c) Observar e respeitar as listas de clientes optantes por não receber contatos com fins publicitários ou comerciais, periodicamente enviadas pela **CLARO**;

d) As chamadas telefônicas com fins comerciais ou publicitárias deverão ser realizadas somente em horário compreendido entre 9h00 e 21h00, de segunda a sexta-feira, e de 10h00 e 16h00, aos sábados, exceto se ajustado de forma diversa com o Cliente.

e) O **PARCEIRO COMERCIAL** deverá respeitar o prazo de **CONGELAMENTO** e não poderá realizar novas chamadas com a finalidade de oferecer novas ofertas ou realizar publicidade.

f) Na abordagem dos **CLIENTES**, seja de forma ativa ou receptiva, o **PARCEIRO COMERCIAL**, por meio de seus **OPERADORES ATIVOS**, deverá atuar de forma cordial, com educação, não utilizando subterfúgios para efetivar vendas.

g) Os operadores devem conhecer profundamente os produtos e as ofertas da **CLARO** que serão periodicamente informadas pelos canais oficiais.

h) Os **OPERADORES ATIVOS** não devem dar informações de pós-venda e atender reclamações de **CLIENTES**. Nessas hipóteses, os **OPERADORES ATIVOS** deverão indicar que os **CLIENTES** contatem o canal de atendimento da **CLARO**.

i) Na abordagem receptiva dos **CLIENTES**, no sistema de autoatendimento, o **PARCEIRO COMERCIAL**, por meio de seus **OPERADORES ATIVOS**, deverá atender as chamadas em, no máximo, 10 (dez) segundos.

j) O **PARCEIRO COMERCIAL** deverá atender os **CLIENTES** da **CLARO**, no caso de vendas receptivas, sem a imposição de quaisquer ônus ou cobrança em razão da prestação dos serviços contratos.

k) O **PARCEIRO COMERCIAL** não poderá, em nenhuma hipótese, encerrar as chamadas antes de sua conclusão.

l) O **PARCEIRO COMERCIAL** não poderá condicionar o acesso inicial dos **OPERADORES ATIVOS** ao prévio fornecimento de quaisquer dados pelos **CLIENTES**.

m) Fica expressamente vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do **CLIENTE**.

n) O **PARCEIRO COMERCIAL** não deverá transferir as chamadas em caso de reclamação ou cancelamento do serviço, devendo, todos os **OPERADORES ATIVOS**, possuir treinamento e capacidade técnica para tratamento de tais demandas dos **CLIENTES**.

o) O **PARCEIRO COMERCIAL** deverá manter em absoluto sigilo e confidencialidade todas as informações recebidos em razão deste Contrato, notadamente os dados cadastrais dos **CLIENTES** da **CLARO**, sob pena de responder pela utilização indevida dos referidos dados por si e/ou por seus operadores, seja na esfera civil ou na esfera criminal.

p) O **PARCEIRO COMERCIAL** compromete-se a firmar, com todos os seus operadores, acordo para manutenção do sigilo e confidencialidade das informações recebidas da **CLARO** e/ou dos **CLIENTES** durante e após o término do vínculo empregatício dos operadores com o **PARCEIRO COMERCIAL** e/ou do vínculo comercial do **PARCEIRO COMERCIAL** com a **CLARO**, ficando, o **PARCEIRO COMERCIAL**, obrigado a disponibilizar à **CLARO** os referidos acordos firmados sempre que solicitado.

q) O **PARCEIRO COMERCIAL** deverá gravar 100% das chamadas realizadas, sejam de forma ativa ou receptiva, garantindo, ainda, à **CLARO**, o resgate das referidas chamadas no prazo de até 48 (quarenta e oito horas úteis).

r) As chamadas deverão ser arquivadas pelo prazo de 5 (cinco) anos contados a partir da finalização da chamada e deverão ser disponibilizadas à **CLARO**, ao Cliente ou aos órgãos fiscalizadores, durante o período de vigência deste Contrato, entregando tais registros à **CLARO**, imediatamente, em qualquer caso de encerramento deste Contrato.

2.6 O **PARCEIRO COMERCIAL** declara que exerce sua atividade econômica pautada nos melhores princípios da boa fé, dos bons costumes e do direito econômico, adotando, por si, seus sócios, diretores, empregados, prepostos e mandatários, uma conduta ética e leal na prática de suas atividades comerciais, assim exigindo dos terceiros com os quais tenha ou venha a ter qualquer relação comercial e/ou jurídica, especialmente na execução do presente Contrato.

2.6.1 Com base na conduta acima, declara ainda, neste ato, o **PARCEIRO COMERCIAL**, que não presta serviços, explora ou comercializa, direta ou indiretamente, por si, por terceiros e/ou parentes na forma da lei, produtos e/ou serviços concorrentes com os da **CLARO**, salvo se prévia e expressamente autorizado pelos representantes legais da **CLARO**. Entende-se por concorrentes da **CLARO**, para fins da presente vedação, quaisquer sociedades que prestem serviços de telecomunicações, exemplificadamente aquelas atuantes nos mercados de telefonia fixa, telefonia móvel, banda larga (a cabo e via satélite), internet (a cabo e via satélite), inclusive plataforma IP (OTT), e TV paga no Brasil (a cabo e via satélite), exceto as sociedades pertencentes ao mesmo grupo socioeconômico da **CLARO** ("Grupo América Móvil"). Obriga-se ainda o **PARCEIRO COMERCIAL** a não concorrer com a **CLARO** e o Grupo América Móvil nos seguintes termos:

a.) Considerando os investimentos realizados pela **CLARO** no **PARCEIRO COMERCIAL**, compreendendo, mas não se limitando a investimentos relacionados à tecnologia, treinamentos, qualificação e marketing, o **PARCEIRO COMERCIAL** não poderá prestar, explorar, direta ou indiretamente, por si, por seus sócios e/ou administradores, familiares dos sócios, pessoa interposta, empregados ou terceiros subcontratados, os serviços ora contratados pela **CLARO**, a empresas concorrentes da **CLARO**, no prazo de 12 (doze) meses contados da data da término do Contrato por iniciativa da **PARCEIRO COMERCIAL**, seja por denúncia, rescisão antecipada ou motivada, ficarão impedidos de (i) Celebrar qualquer contrato semelhante com empresa concorrente da **CLARO** ou ter participação direta ou indireta, de capital ou trabalho, em sociedade que tenha contrato semelhante com empresa concorrente, visando operação de negócio semelhante, sob pena de se sujeitar ao pagamento de uma multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), devidamente ajustada de acordo com a variação do índice IGP-M, publicado pela Fundação Getúlio Vargas, ou de qualquer outro índice que venha a substituí-lo, na menor periodicidade permitida em lei;

b) Na hipótese de violação pelo **PARCEIRO COMERCIAL** da obrigação acima estipulada, por qualquer motivo, o **PARCEIRO COMERCIAL** fica desde já ciente que a **CLARO** estará autorizada a pleitear todas as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis, incluindo obtenção de medidas liminares e cautelares.

c) As Partes desde já convencionam que as limitações de concorrência previstas nesta cláusula estarão em vigor, nos mesmos termos, pelo prazo de 12 (doze) meses a partir da decisão judicial que confirmar a obrigação de não-concorrência pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, além de todas as outras penalidades cabíveis

CLÁUSULA TERCEIRA – DA ÁREA DE ATUAÇÃO DO PARCEIRO COMERCIAL

- 3.1. O **PARCEIRO COMERCIAL** fica obrigado a atuar única e exclusivamente na **ÁREA DE ATUAÇÃO** definida e comunicada, previamente, pela **CLARO**.
- 3.2. A **CLARO** poderá:
- (a) reduzir a **ÁREA DE ATUAÇÃO DO PARCEIRO COMERCIAL**, a seu exclusivo critério, não podendo o **PARCEIRO COMERCIAL**, em virtude de eventual redução, alegar qualquer prejuízo ou direito a qualquer comissionamento e/ou indenizações;
 - (b) expandir a **ÁREA DE ATUAÇÃO** do **PARCEIRO COMERCIAL**, devendo, neste caso, reunir-se com o **PARCEIRO COMERCIAL** para verificar a possibilidade e aceitação de tal expansão.
- 3.3. Na hipótese de serem realizadas vendas, pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, fora da **ÁREA DE ATUAÇÃO** determinada pela **CLARO**, a **CLARO**, a seu exclusivo critério, poderá comissionar ou não referidas vendas realizadas pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, sem prejuízo da aplicação de penalidade ao **PARCEIRO COMERCIAL** por não observância a tais limites, nos termos deste Contrato.
- 3.4. O **PARCEIRO COMERCIAL** reconhece que este Contrato e seus Anexos não lhe concedem qualquer exclusividade, quer quanto à sua **ÁREA DE ATUAÇÃO**, quer quanto à venda relativa aos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**, podendo a **CLARO** firmar, com terceiros, contratos iguais ou semelhantes a este ou fornecer os **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** diretamente aos **CLIENTES**, não cabendo ao **PARCEIRO COMERCIAL**, nesta hipótese, quaisquer remunerações ou indenizações.
- 3.5. Caso o **PARCEIRO COMERCIAL** queira atuar em outra(s) **AFILIADA(S)** da **CLARO**, ampliado, assim, sua **ÁREA DE ATUAÇÃO**, deverá solicitar autorização, expressa, do gestor da conta do **PARCEIRO COMERCIAL**, bem como obter parecer positivo de todas as demais **AFILIADA(S)** para as quais esteja atuando, e o da **CLARO**.

CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES ESSENCIAIS

- 4.1. O **PARCEIRO COMERCIAL**, desde que cumpridos os objetivos estabelecidos nos Anexos I ao VII do presente Contrato, terá direito às comissões especificadas nos respectivos Anexos, os quais deverão ser aceitos, eletronicamente, pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, no mesmo momento do **ACEITE ELETRÔNICO** deste Contrato.
- 4.1.1. Ocorrendo qualquer alteração do Contrato e dos seus Anexos, a **CLARO** encaminhará correspondência eletrônica ao **PARCEIRO COMERCIAL**, o qual deverá realizar o **ACEITE ELETRÔNICO** aos novos documentos.
- 4.2. As Partes acordam que o **PARCEIRO COMERCIAL** será enquadrado na categoria prevista no Anexo I deste Contrato, sendo certo que a **CLARO**, segundo seus exclusivos critérios, poderá, a qualquer tempo e mediante correspondência que pode ser encaminhada de acordo com a Cláusula Décima Terceira deste instrumento e/ou por email eletrônico ao Email Corporativo do **PARCEIRO COMERCIAL**, conceder benefícios adicionais ou até mesmo modificar a categoria de enquadramento do **PARCEIRO COMERCIAL**, podendo a **CLARO**, ainda, cancelar ou modificar tais benefícios, mediante correspondência escrita, na forma da Cláusula Décima Terceira deste instrumento, com o que o **PARCEIRO COMERCIAL** desde já concorda.
- 4.3. O **PARCEIRO COMERCIAL** deverá seguir as estratégias de atuação definidas pela **CLARO**, acatando as definições sobre a forma de vendas, **ÁREA DE ATUAÇÃO** e ações mensais informadas pelo gerente comercial da **CLARO** correspondente à sua área de atuação.
- 4.3.1. Qualquer alteração que impacte diretamente na atuação do **PARCEIRO COMERCIAL**, incluindo, mas não se limitando, a alterações na estratégia de atuação, na forma de comissionamento, deste instrumento, na Política e Anexos, , a **CLARO** emitirá um **COMUNICADO COMERCIAL** ao **PARCEIRO COMERCIAL**, por qualquer meio, seja por carta protocolada, e-mail, fax, ou, ainda, por mera divulgação nos SISTEMAS, , salvo nas hipóteses que possuam forma de comunicação específica definida neste Contrato. Caso as comunicações impliquem em qualquer alteração da Política e/ou neste instrumento, estes serão atualizados oportunamente pela **CLARO**, devendo o **PARCEIRO COMERCIAL** acatar/cumprir as alterações encaminhadas pelo **COMUNICADO COMERCIAL**, de acordo com o prazo estabelecido em referida comunicação pela **CLARO**, e posteriormente dar novo **ACEITE ELETRÔNICO** neste Contrato e seus Anexos.

- 4.3.2 Cada **COMUNICADO COMERCIAL** será considerado conhecido pelo **PARCEIRO COMERCIAL** a partir da data de sua emissão, exceto se previsto de forma diversa neste Contrato.
- 4.3.3 A **CLARO** tem a faculdade de modificar ou atualizar, a qualquer momento, o **COMUNICADO COMERCIAL** anteriormente adotado, observadas as formas de divulgação estabelecidas no item 4.3.1 acima.
- 4.4 O **PARCEIRO COMERCIAL** será avaliado pela **CLARO**, por meio de critérios que avaliam o padrão de qualidade exigido por esta última, o desempenho comercial do **PARCEIRO COMERCIAL** e fidelização deste para com a **CLARO**.
- 4.5 O volume de vendas instaladas, atingidas e mantidas tem fundamental importância na classificação do **PARCEIRO COMERCIAL**, e impacta diretamente na remuneração pela prestação dos serviços objeto deste Contrato.

CLÁUSULA QUINTA - DA REMUNERAÇÃO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 5.1. O **PARCEIRO COMERCIAL** receberá um comissionamento sobre venda instalada, de acordo com o seu comprometimento com a filosofia estratégica e de trabalho da **CLARO**, com a qualidade de vendas e produtividade.
- 5.1.1 Para a apuração da comissão serão consideradas (i) todas as vendas instaladas e não desconectadas dentro do período de 30 (trinta) dias, contado a partir da data de instalação, e (ii) a entrega dos documentos e das gravações comprobatórias das vendas, nos termos das Cláusulas 9.30 a 9.32.1 deste Contrato.
- 5.1.2 Fica certo e ajustado que a comissão apenas será devida pela **CLARO** ao **PARCEIRO COMERCIAL**, se as respectivas vendas forem devidamente registradas no SISTEMA de cadastro de vendas da **CLARO**, conforme previsto na Cláusula 9.8 deste Contrato.
- 5.1.3 A apuração da comissão considera ciclos mensais, do 1º (primeiro) ao último dia de cada mês calendário.
- 5.2. O **PARCEIRO COMERCIAL** para ter direito ao comissionamento sobre a venda instalada deverá seguir todas as determinações contidas na Política Comercial (Anexo I).
- 5.3. O **PARCEIRO COMERCIAL** emitirá, mensalmente, Nota Fiscal/Fatura, física ou eletrônica, tão somente após autorização formal da **CLARO**. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida de acordo com a legislação tributária em vigor.
- 5.4. O **PARCEIRO COMERCIAL** receberá, mensalmente, para emissão da Nota Fiscal/Fatura, os seguintes documentos:
- a.) Cópia do relatório analítico contendo as vendas realizadas, instaladas e não desconectadas no mês imediatamente anterior;
 - b.) Demonstrativo/extrato discriminando quantidade, valores dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** comercializados, conforme Anexo II deste Contrato, referentes às vendas efetivamente instaladas e não desconectadas, a categoria vigente do **PARCEIRO COMERCIAL** e as metas estabelecidas conforme indicadores, referentes ao mês imediatamente anterior.
- 5.5. O pagamento poderá ser efetuado, pela **CLARO** ao **PARCEIRO COMERCIAL**, na sexta-feira da semana subsequente à data de registro do documento fiscal emitido pelo **PARCEIRO COMERCIAL** nos sistemas operacionais da **CLARO**. O pagamento será realizado desde que o documento fiscal seja encaminhado em estrita observância às regras da Cartilha Fiscal, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.
- 5.6. O pagamento dos valores devidos, pela **CLARO** ao **PARCEIRO COMERCIAL**, será efetuado pela **CLARO** por meio de depósito em conta corrente bancária de obrigatoria titularidade do **PARCEIRO COMERCIAL**. Quaisquer alterações nos dados da conta corrente indicada pelo **PARCEIRO COMERCIAL** no **CADASTRO**, deverão ser informadas previamente, mediante correspondência a ser encaminhada de acordo com a Cláusula Décima Terceira, sob pena de impossibilidade de pagamento, sem que isso signifique inadimplemento por parte da **CLARO**. Os comprovantes de depósito bancário servirão como documentos de quitação. A **CLARO** não efetuará pagamentos em contas correntes bancárias de titularidade de terceiros, pessoa jurídica e/ou física, ainda que estes

pertencam a empresas do mesmo grupo econômico e/ou societário do **PARCEIRO COMERCIAL**, sendo certo, ainda, que a **CLARO** não efetuará pagamentos através de cheques, dinheiro ou boleto bancário.

- 5.7. No início de cada mês, a **CLARO** encaminhará, por meio eletrônico, ao **PARCEIRO COMERCIAL**, relatório analítico das vendas realizadas e instaladas durante o mês imediatamente anterior. O **PARCEIRO COMERCIAL** poderá contestar, por meio do SISTEMA definido pela **CLARO**, até o 30º (trigésimo) dia contado da data do recebimento do relatório analítico aqui mencionado, valores que considerar devidos, mas não apresentados no relatório pela **CLARO**.

5.7.1 A **CLARO** poderá, igualmente ao direito previsto ao **PARCEIRO COMERCIAL**, contestar valores pagos indevidamente, a contar da realização do pagamento, devendo o **PARCEIRO COMERCIAL** se pronunciar em até 5 (cinco) dias após referida contestação.

5.7.1.1 Havendo a constatação do pagamento indevido, a **CLARO**, a seu exclusivo critério, ainda que findo o Contrato (i) operará a respectiva compensação entre os valores pagos indevidamente e os valores pendentes de pagamento ao **PARCEIRO COMERCIAL**, (ii) emitirá documento de cobrança próprio contendo o prazo para a quitação, pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, dos valores pagos indevidamente, ou (iii) adotará o meio que julgar cabível para a satisfação de seu crédito. Caso a Fatura não disponha de valor suficiente para a compensação prevista no inciso 'i' desta Cláusula 5.7.1.1, a **CLARO** a procederá na fatura imediatamente subsequente, e assim sucessivamente, para o que fica desde já autorizada.

- 5.8 A **CLARO** poderá, a seu exclusivo critério, reembolsar o **PARCEIRO COMERCIAL**, valores das ações para divulgação dos produtos **CLARO**, previamente aprovadas pela **CLARO**, observados os termos e condições estipulados na Política Comercial (Anexo I) deste Contrato e em instrumento específico a ser divulgado pela **CLARO**.

- 5.9 Considerando que as Partes, durante a vigência deste Contrato, poderão ser credoras e devedoras ao mesmo tempo uma da outra e por reconhecerem que eventuais compensações de seus respectivos créditos e débitos irão beneficiar a ambas, as Partes, desde já, concordam e autorizam a compensação financeira de suas obrigações. Fica também autorizada a compensação, nos casos em que o **PARCEIRO COMERCIAL** for devedor da **CLARO**, independentemente da natureza do contrato firmado pelas Partes e na hipótese de dívidas contraídas por empresas que formem Grupo Econômico com o **PARCEIRO COMERCIAL** e que também sejam **PARCEIROS COMERCIAIS** da **CLARO**.

5.9.1 A compensação referida na cláusula 5.9 supra é meramente financeira, permanecendo, o **PARCEIRO COMERCIAL**, responsável por todas as suas obrigações tributárias e fiscais decorrentes deste instrumento e de quaisquer contratos firmados entre as Partes, ficando a **CLARO** isenta de responsabilidade.

CLAUSULA SEXTA – DA RETENÇÃO

- 6.1. A **CLARO** está autorizada a reter e deduzir definitivamente de qualquer pagamento devido ao **PARCEIRO COMERCIAL**:

- a) valor de danos causados pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, inclusive de ordem cível, trabalhista e/ou fiscal, desde que com trânsito em julgado ou decisão administrativa definitiva, pelos quais o **PARCEIRO COMERCIAL** seja responsável de acordo com os termos deste Contrato;
- b) quando constatar que houve erro ou omissão de retenções tributárias em documentos fiscais processados anteriormente.

- 6.2. A **CLARO** poderá, ainda, reter e deduzir de qualquer pagamento devido ao **PARCEIRO COMERCIAL**:

- a) o valor de danos causados pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, inclusive de ordem trabalhista e/ou fiscal, pelos quais o **PARCEIRO COMERCIAL** seja responsável de acordo com os termos deste Contrato, quer correspondam a contingências de ações judiciais iniciadas, quer correspondam a perdas efetivas determinadas por sentença;
- b) quaisquer valores devidos ao **PARCEIRO COMERCIAL** em razão do objeto deste Contrato, pela não apresentação dos documentos exigidos neste Contrato ou caso nesses sejam verificadas quaisquer irregularidades;
- c) quaisquer valores, pelo cumprimento intempestivo ou insatisfatório de qualquer obrigação do **PARCEIRO COMERCIAL** ou mesmo por seu descumprimento;

d) valor para o reembolso, inclusive das despesas com custas judiciais, honorários advocatícios e despesas administrativas da **CLARO**, na hipótese de: (i) lançamento de auto de infração lavrado em face da **CLARO**, pelos poderes públicos federais, estaduais e municipais em decorrência dos Serviços eventualmente contratados, cuja responsabilidade for do **PARCEIRO COMERCIAL**; e/ou (ii) propositura de ação judicial de terceiro, em qualquer âmbito, instância ou Tribunal, de qualquer natureza, mas não limitado a cível, trabalhista, tributária e previdenciária, em face da **CLARO**, ainda que subsidiária ou solidariamente, em decorrência dos Serviços eventualmente contratados.

e) no momento do processo de encerramento do Contrato, quaisquer valores devidos à **CLARO**, ou que para ela representem risco financeiro, durante as fases de encontro de contas ou apuração de pendências.

6.2.1. No caso de lavratura de auto de infração, a retenção será equivalente ao valor constante no auto, se houver. Nas hipóteses de propositura de ação de execução fiscal, ação cível ou trabalhista, a retenção será equivalente aos valores determinados na primeira decisão de mérito, os quais poderão sofrer alterações posteriores, conforme decisões processuais posteriormente proferidas, sempre limitados ao valor do Contrato, até o trânsito em julgado da ação que lhe deu causa. Na hipótese da sentença de mérito ou de qualquer outra decisão processual não possuir valores, estes deverão ser devidamente calculados.

6.2.2. A retenção prevista acima, será feita a título de garantia e será mantida até o trânsito em julgado da decisão que lhe deu origem. Finalizada a questão, estando ou não o Contrato em vigor, a **CLARO** devolverá o montante da garantia que tiver excedido o valor da condenação ou procederá à retenção ou cobrança complementar para atingir o referido montante, quando a retenção inicial tiver sido insuficiente para cobrir o valor da condenação.

6.2.3. A **CLARO** poderá ainda, aceitar a apresentação de garantias pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, que deverão ser previamente analisadas e aprovadas pela **CLARO**, a seu exclusivo critério, até que as respectivas pendências que geraram a retenção sejam regularizadas ou na hipótese do saldo existente no contas a pagar não ser suficiente.

6.2.4. Nos casos em que o descumprimento ou o dano ou ainda a irregularidade que gerou a retenção não seja sanada no prazo de 15 (quinze) dias do recebimento da notificação, ficará facultada à **CLARO** a rescisão deste Contrato.

6.3. Caso já tenham sido liberados pela **CLARO** todos os pagamentos e importâncias devidas ao **PARCEIRO COMERCIAL**, ou se o presente Contrato já tiver sido encerrado, o **PARCEIRO COMERCIAL** concorda em reembolsar à **CLARO**, mediante o recebimento de solicitação escrita desta acompanhada dos fundamentos a dar ensejo à cobrança, todos os custos e despesas relativas às obrigações do **PARCEIRO COMERCIAL** que porventura tenham sido quitados pela **CLARO** em decorrência de decisão judicial e/ou extrajudicial.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO TREINAMENTO

7.1. A **CLARO** realizará, a seu exclusivo critério, treinamento específico direcionado aos multiplicadores dos **PARCEIROS COMERCIAIS**, em local indicado pela **CLARO**. A **CLARO** poderá optar pelo treinamento online, disponibilizando, para tanto, ferramenta de acesso remoto. Neste caso, o **PARCEIRO COMERCIAL** se responsabiliza pela realização do treinamento por parte dos participantes e pela disponibilização aos mesmos dos meios necessários tais como, exemplificadamente, computador e acesso à internet.

7.2. O multiplicador que participar do treinamento só será considerado aprovado e apto à realização do objeto deste Contrato, conforme segue:

- a.) quando presencial, assistir o treinamento integralmente, e assinar a lista de presença; e
- b.) em qualquer hipótese, realizar avaliações obtendo média final igual ou superior a oito (8,0).

6.2.1. Somente poderão participar dos treinamentos empregados contratados pelo **PARCEIRO COMERCIAL** e devidamente cadastrados no Website. Não serão permitidas inscrições de pessoas não contratadas, ou em processo seletivo.

7.3. A infraestrutura necessária para os treinamentos é de responsabilidade exclusiva do **PARCEIRO COMERCIAL**. O transporte, a alimentação dos participantes e os demais itens previstos na Cláusula 9.9 durante os treinamentos são de responsabilidade do **PARCEIRO COMERCIAL**, bem como os meios de acesso previstos na Cláusula 7.1 acima na hipótese de treinamento online.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CLARO

- 8.1. A **CLARO** realizará, a seu exclusivo critério, ao **PARCEIRO COMERCIAL**, treinamentos e orientações específicas sobre os **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**, cabendo ao **PARCEIRO COMERCIAL** arcar com os seus custos de deslocamento e hospedagem, se necessário.
- 8.2. A **CLARO** obriga-se, por si e/ou terceiros, a efetuar as instalações dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** decorrentes das vendas realizadas pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, na forma estipulada neste Contrato e seus Anexos.
- 8.3. A **CLARO** poderá ceder em comodato, gratuita, temporariamente e a seu exclusivo critério, ao **PARCEIRO COMERCIAL**, **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** para demonstração de sua parte, objetivando a divulgação dos mesmos junto às suas equipes de vendas, aos clientes em potencial e **BASE NET**.
- 8.3.1. Na hipótese de cessão dos **PRODUTOS E SERVIÇOS**, pela **CLARO**, para fins de demonstração dos mesmos, fica vedada ao **PARCEIRO COMERCIAL** a venda ou a cessão onerosa ou não dos mesmos aos **CLIENTES** e/ou clientes em potencial da **CLARO**, sob pena de rescisão do presente Contrato e sem prejuízo da aplicação de multa equivalente a 30 (trinta) vezes o valor de tabela da **CLARO** dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** vendidos e/ou cedidos.
- 8.4. A **CLARO** obriga-se a fornecer, segundo seus critérios exclusivos, materiais de propaganda, promoção e *merchandising* para apresentação ao **CLIENTE**, pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, durante a vigência deste Contrato.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO PARCEIRO COMERCIAL

- 9.1. O **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se, na consecução do objeto deste Contrato, a atuar de acordo com os melhores padrões de qualidade profissional existentes, responsabilizando-se exclusiva e integralmente pela veracidade das informações que prestar à **CLARO**.
- 9.2. O **PARCEIRO COMERCIAL**, além de comercializar os **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** e os **PRODUTOS AGREGADOS** oferecidos pela **CLARO**, deverá ser capaz de desenvolver atividades de captação de **CLIENTES**, tanto de pessoas físicas quanto jurídicas, bem como desenvolver, mediante prévia aprovação da **CLARO**, e seguindo as orientações estratégicas desta última, ações de vendas, marketing e campanhas publicitárias.
- 9.3. O **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se a acatar imediatamente toda determinação da **CLARO** para suspensão de suas atividades na hipótese de prática de qualquer ato em desacordo com o presente Contrato e seus Anexos ou que, a juízo da **CLARO**, coloque em risco o bom nome e a imagem da **CLARO**, sem prejuízo da aplicação das penalidades estipuladas na Cláusula Décima Primeira deste instrumento.
- 9.4. O **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se a divulgar os **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**, responsabilizando-se por informar adequadamente aos interessados na contratação, todas as condições relativas à prestação e à suspensão dos referidos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**, de acordo com as diretrizes, treinamentos e processos definidos e/ou informados pela **CLARO**, bem como a realizar o treinamento previsto na Cláusula Sexta deste Contrato.
- 9.5. O **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se a observar, informar e cumprir os preços definidos na **LISTA DE PREÇOS** praticados pela **CLARO** na oferta aos **CLIENTES**, sob pena do não comissionamento da venda realizada em desconformidade com a **LISTA DE PREÇOS** em vigor da **CLARO**, e da rescisão imediata do presente instrumento, sem prejuízo das penalidades previstas neste instrumento e do ressarcimento de eventuais perdas e danos experimentados pela **CLARO**.
- 9.6. O **PARCEIRO COMERCIAL** é responsável por ressarcir a **CLARO** por todos os ônus e encargos decorrentes de toda e qualquer reclamação de consumidores advinda da execução do presente Contrato.
- 9.6.1. Na hipótese de culpa ou dolo do **PARCEIRO COMERCIAL**, este se obriga, ainda, a indenizar a **CLARO** e reembolsar a esta qualquer soma que deva ser paga pela **CLARO** em razão de qualquer decisão ou acordo judicial ou extrajudicial, custos, prejuízos e danos (incluindo honorários de qualquer profissional) seja em forma individual ou conjunta, por qualquer ato ou omissão do

PARCEIRO COMERCIAL e/ou do pessoal de sua responsabilidade, relacionados com o presente Contrato e com os **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** da **CLARO**.

- 9.7. O **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se a informar a **CLARO**, por escrito e na forma prevista na Cláusula Décima Terceira, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas contadas do recebimento, qualquer reclamação de consumidores referente ao objeto deste Contrato.
- 9.8. O **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se a utilizar somente o **SISTEMA** de cadastramento de vendas fornecido pela **CLARO**, para o cadastramento da venda efetuada ao **CLIENTE**, bem como para registro de qualquer dado relativo ao **CLIENTE**, realizando os registros e obtendo as comprovações que a **CLARO** lhe determinar.
- 9.9. O **PARCEIRO COMERCIAL** será responsável pela presença dos seus multiplicadores nos treinamentos realizados pela **CLARO** previstos na Cláusula 7.1, arcando com os custos de deslocamento, alimentação e hospedagem dos mesmos, sendo certo que na hipótese de os empregados do **PARCEIRO COMERCIAL** não comparecerem aos treinamentos, após terem confirmado a presença, será cobrado do **PARCEIRO COMERCIAL** os valores correspondentes ao custo suportado pela **CLARO** pelo referido treinamento, a ser descontado no faturamento seguinte, custo este que será informado pela **CLARO** ao **PARCEIRO COMERCIAL**, a cada realização do treinamento.
- 9.10. O **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se a fornecer boas condições de infraestrutura, microcomputador, acesso à Internet, espaço para exposição de **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** e outros materiais que porventura sejam necessários. É obrigação do **PARCEIRO COMERCIAL** a guarda e conservação de todos os materiais de sinalização visual e promocional, inclusive de fachadas, a ele fornecidos temporariamente pela **CLARO**, para devolvê-los quando solicitado pela **CLARO** e/ou ao final do Contrato, em perfeito estado de conservação, ressalvado o desgaste natural decorrente do uso normal e adequado, sob pena das penalidades contratuais cabíveis.

9.10.1. A **CLARO** poderá, a seu exclusivo critério, disponibilizar a utilização de **EQUIPAMENTOS**, **PDV** ou **LOJA NET** ao **PARCEIRO COMERCIAL**, obrigando-se este a guardá-los, conservá-los e devolvê-los no estado em que recebeu, salvo desgaste natural decorrente do uso, cuja entrega dar-se-á mediante a assinatura das Partes do Laudo de Vistoria – **EQUIPAMENTOS** e **LOJA NET** (Anexo III). Referido Laudo de Vistoria, depois de assinado pelas Partes, será arquivado.

9.10.1.1. Caso a **CLARO** disponibilize a utilização dos **EQUIPAMENTOS**, do **PDV** ou da **LOJA NET** ao **PARCEIRO COMERCIAL**, este deverá cumprir todas as obrigações abaixo:

- a.) Cumprir com o horário de abertura e fechamento do **PDV/LOJA NET** de acordo com o horário estipulado pelo estabelecimento comercial onde o **PDV/LOJA NET** estiver locado;
- b.) Arcar com o pagamento de eventuais multas cobradas pelo estabelecimento comercial em que o **PDV/LOJA NET** estiver instalado/localizado, decorrentes de descumprimento das regras de utilização e permanência no local;
- c.) Manter seus empregados devidamente identificados (com crachá) e utilizando o uniforme oficial da **CLARO** para o **PDV/LOJA NET**;
- d.) Utilizar o **PDV/LOJA NET** e todos os recursos neles disponíveis somente para os fins deste Contrato;
- e.) Manter a limpeza e conservação do **PDV/LOJA NET**;
- f.) Devolver o **PDV/LOJA NET**, completamente livre e desimpedido de pessoas e coisas e em perfeito estado de conservação, tal qual o recebeu, quando solicitado pela **CLARO**, ou ao término da vigência deste Contrato.

9.10.1.2. Qualquer descumprimento de um dos itens citados acima poderá acarretar na retirada do **PARCEIRO COMERCIAL** do **PDV/LOJA NET** da **CLARO**, sem quaisquer ônus, multas e/ou penalidades para a **CLARO**, podendo, a critério desta última, o **PDV/LOJA NET** ser transferido para outro **PARCEIRO COMERCIAL**, ou não.

9.10.1.3. A **CLARO** poderá solicitar, a qualquer momento, a devolução dos **EQUIPAMENTOS**, e a do **PDV/LOJA NET**, mediante comunicação prévia de 15 (quinze) dias.

- 9.11. O direito de uso das marcas conferido ao **PARCEIRO COMERCIAL** para finalidade exclusiva de venda dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** é precário, não-exclusivo, limitado, intransferível por parte do **PARCEIRO COMERCIAL**, e restrito ao prazo de vigência e fins do presente Contrato, sendo certo que a utilização das marcas para quaisquer outros fins, constituirá falta gravíssima e será motivo de imediata rescisão do mesmo, sem prejuízo das penalidades estipuladas neste instrumento e do ressarcimento pelos demais prejuízos causados à **CLARO**. O **PARCEIRO COMERCIAL** não poderá, em hipótese alguma, ceder, transferir, transmitir ou por qualquer outra forma alienar, no todo ou em parte, a titularidade do direito de uso do nome, das marcas e sinais distintivos da **CLARO** a nenhuma outra pessoa, seja ela física ou jurídica, no Brasil e/ou no Exterior.
- 9.12. O **PARCEIRO COMERCIAL** se responsabilizará pela utilização adequada e correta das marcas, logotipos, logomarcas e demais materiais cedidos pela **CLARO**, sendo responsável pelo uso indevido de sua parte ou por pessoa não autorizada, a que tenha dado causa, por ação ou omissão, mantendo a **CLARO** a salvo de qualquer tipo de responsabilidade. O **PARCEIRO COMERCIAL** será responsável por todos os custos e despesas com qualquer ação judicial e extrajudicial incorridos pela **CLARO** para defesa de seu bom nome, marca ou outros sinais distintivos de comércio e sua reputação, ou qualquer outra ação empreendida pela **CLARO** para proteção de seus direitos nos termos do presente Contrato, sempre que o dano ou demanda contra o mesmo derive do uso excessivo, não autorizado, impróprio ou ilegal dos direitos e obrigações nele conferidos, por parte do **PARCEIRO COMERCIAL**, seus empregados e/ou prepostos, bem como terceiros a que der acesso.
- 9.13. A **CLARO** poderá interromper de imediato e automaticamente o direito de utilização do(S) **SISTEMA(S)**, de propriedade intelectual, de obra (direitos do autor), materiais promocionais e outros cedidos ao **PARCEIRO COMERCIAL**, em qualquer hipótese de término deste Contrato, em caso de descumprimento das regras de utilização por parte do **PARCEIRO COMERCIAL**, mediante comunicação por escrito para este efeito, na forma da Cláusula Décima Terceira, ficando o **PARCEIRO COMERCIAL** obrigado a interromper o uso dos mesmos e a devolver integralmente todo o material que se encontre em seu poder, sem prejuízo das ações legais que a **CLARO** possa exercer no caso de descumprimento de suas obrigações, das penalidades contratuais estipuladas neste Contrato, e do direito de rescisão do mesmo. Qualquer outro material promocional ou publicitário que o **PARCEIRO COMERCIAL** pretender utilizar, relacionado com a **CLARO** ou com seus serviços, deverá ser submetido à prévia e expressa aprovação da **CLARO**. O **PARCEIRO COMERCIAL** assumirá integral responsabilidade por suas próprias campanhas publicitárias, nos termos do Código Brasileiro de Auto-Regulamentação Publicitária, do Código de Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis, sendo certo que, caso a **CLARO** venha a ser acionada, o **PARCEIRO COMERCIAL** responderá integralmente, inclusive por todo e qualquer dano sofrido pela **CLARO**, devendo o **PARCEIRO COMERCIAL** indenizar-lhe por eventuais condenações que venha a sofrer, além de arcar com todos os custos de sua defesa.
- 9.13.1 O **PARCEIRO COMERCIAL** declara ter ciência que a **CLARO** é a legítima titular dos direitos de propriedade intelectual sobre o(s) **SISTEMA(S)**, inclusive sobre os códigos fontes, e obriga-se a não utilizá-lo(s), dispô-lo(s) ou por qualquer meio fazer uso do(s) mesmo(s) em desacordo com o ora contratado e/ou com as determinações, termos de uso, política de privacidade e limites definidos pela **CLARO**, sob pena de responder perante a **CLARO** e terceiros pelas penalidades cabíveis e perdas e danos causados por si, seus empregados, prepostos, ou por quaisquer terceiros, isentando desde já a **CLARO** de responsabilidades decorrentes de qualquer alegação, pleito e/ou demanda dessa natureza, inclusive de terceiros, ficando desde já expressamente vedado ao **PARCEIRO COMERCIAL**:
- (a) praticar medidas que alterem, modifiquem, atualizem, copiem, dupliquem, reproduzam, incluam conteúdo ou, de qualquer forma, interfiram no(s) **SISTEMA(S)**, suas características, estruturas, funcionalidades, operacionalidades, dentre outros,
- (b) comercializar, disponibilizar, emprestar, compartilhar, ceder, transferir ou de qualquer forma dispor de quaisquer direitos, incluindo, mas não se limitando, a direitos de propriedade intelectual, sobre o(s) **SISTEMA(S)**.
- 9.13.2 O **PARCEIRO COMERCIAL** se obriga, neste ato, por meio de seus sócios, diretores, empregados e prepostos, a observar fielmente a Política de Segurança da Informação, a Política de Privacidade e o Termo de Uso do(s) **SISTEMA(S)** adotado(s) pela **CLARO**, bem como a observar rigorosamente a legislação aplicável sobre o uso dos mesmos, inclusive do Marco Civil da Internet.
- 9.14. O **PARCEIRO COMERCIAL** não poderá anunciar seu *website* e, consequentemente, os **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** da **CLARO** nos *websites* nacionais de busca (inclusive Google), redes sociais de Internet e quaisquer *links* patrocinados, sem que haja aprovação expressa e prévia da **CLARO**. Caso o **PARCEIRO COMERCIAL** seja prévia e expressamente aprovado pela **CLARO** a realizar o anúncio

aqui previsto, o **PARCEIRO COMERCIAL** deverá observar as regras, condições e orientações da **CLARO** para fins de realização do anúncio, sob pena da multa contratual da Cláusula 12.6.1 e seguintes, sem prejuízo da aplicação dos demais termos deste instrumento.

- 9.15. O **PARCEIRO COMERCIAL** não poderá divulgar nenhuma ação de marketing, mídia ou de comunicação, sem aprovação prévia e expressa da **CLARO**.

9.15.1. O **PARCEIRO COMERCIAL** não poderá utilizar em suas ações de marketing, mídia, comunicação e materiais, imagens não autorizadas pela **CLARO** ou pelo detentor do direito de propriedade ou direito autoral da imagem.

9.15.2. Tais divulgações, sem aprovação prévia da **CLARO**, constituirá infração grave por parte do **PARCEIRO COMERCIAL**, passível de multa contratual de acordo com a Cláusula 12.6 e rescisão de pleno direito deste Contrato, sem prejuízo de responder por todos os danos causados.

- 9.16. Nas cidades que a **CLARO** não é detentora do uso da marca "**NET**", o **PARCEIRO COMERCIAL** não poderá divulgar o nome "**NET**" em nenhuma ação de marketing, de comunicação ou materiais impressos. O **PARCEIRO COMERCIAL** será responsável por toda sanção que a **CLARO** venha a receber, por conta desta divulgação indevida.

9.16.1. A **CLARO** informará ao **PARCEIRO COMERCIAL**, por meio eletrônico, as cidades nas quais a **CLARO** não é detentora do uso da marca "**NET**".

- 9.17. É vedado ao **PARCEIRO COMERCIAL** promover, direta ou indiretamente, por si ou através de seus sócios, diretores, empregados, prepostos e mandatários, a transferência de **CLIENTES** da **CLARO** para qualquer outra empresa concorrente ou não da **CLARO**, durante o período de vigência do presente Contrato e após o seu término, sob pena de responder pelas perdas, danos e lucros cessantes correspondentes. É vedada a transferência aqui mencionada para as **AFILIADAS** sem a prévia e expressa aprovação da **CLARO**.

- 9.18. A **CLARO** poderá disponibilizar, em comodato, ao **PARCEIRO COMERCIAL**, **EQUIPAMENTOS** normalmente utilizados para a divulgação de seus **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**, para a finalidade exclusiva de realização do objeto deste Contrato. A guarda dos **EQUIPAMENTOS**, seu bom uso e conservação serão de responsabilidade exclusiva do **PARCEIRO COMERCIAL** no período de vigência deste Contrato e até a sua efetiva devolução à **CLARO**.

9.18.1. Os **EQUIPAMENTOS** disponibilizados ao **PARCEIRO COMERCIAL** serão listados no Laudo de Vistoria - **EQUIPAMENTOS** e **LOJA NET**, assinado pelas Partes, nos termos do Anexo III deste Contrato. É de exclusiva responsabilidade do **PARCEIRO COMERCIAL** o ressarcimento à **CLARO**, a qualquer momento, mediante comunicação desta última, dos ônus suportados em caso de dano, conserto, extravio ou furto dos **EQUIPAMENTOS** que tiverem sido disponibilizados ao **PARCEIRO COMERCIAL**, obrigando-se esse, no momento em que tiver a posse dos referidos **EQUIPAMENTOS**, a fazer seguro dos mesmos, em empresa de reconhecida idoneidade, mantendo-o vigente durante a vigência deste Contrato.

- 9.19. Na hipótese de, no momento do pagamento de valores devidos pela **CLARO** ao **PARCEIRO COMERCIAL**, haver valores devidos pelo **PARCEIRO COMERCIAL** à **CLARO**, o **PARCEIRO COMERCIAL**, desde já, concorda e autoriza que a **CLARO** proceda à correspondente compensação, para pagar ou receber apenas o que resultar desta, sem prejuízo dos recolhimentos tributários e fiscais devidos, na forma da lei.

- 9.20. As Partes convencionam que quaisquer alterações de dados constantes do **CADASTRO** - que não impliquem em alteração de CNPJ, tais como controle acionário, societárias, dados bancários, endereço, inscrição estadual, nome fantasia, razão social, deverão ser prévia, tempestiva e expressamente informados pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, por meio do Formulário de Cadastro de Fornecedor constante do *website* utilizado para o **CADASTRO** de **PARCEIRO COMERCIAL**, sob pena de tais alterações não serem consideradas como válidas à execução deste Contrato, sem prejuízo da penalidade estipulada na Cláusula 12.1 deste instrumento.

9.20.1 No caso de alteração de sócios e/ou de controle societário do **PARCEIRO COMERCIAL**, este deverá comunicar a **CLARO**, na forma da Cláusula 9.20 acima, e entregar a respectiva documentação com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, na forma prevista no inciso "i" da Cláusula 14.1 deste Contrato. Caso a **CLARO** concorde com referida alteração, realizará a atualização do **CADASTRO** do **PARCEIRO COMERCIAL**, porém, caso não seja aprovada referida alteração, a **CLARO** estará autorizada a rescindir o presente Contrato, de imediato, sem a incidência

de qualquer penalidade, salvo a cobrança de eventuais valores que ainda se encontrem em aberto por parte do **PARCEIRO COMERCIAL**.

- 9.21. Para todos e quaisquer fins de Direito, o **PARCEIRO COMERCIAL** reconhece, desde já, expressa e inequivocamente, que é o único e exclusivo empregador da mão-de-obra direta ou indireta utilizada para a comercialização dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**. É, assim, único responsável pelo cumprimento de todas as obrigações de natureza trabalhista, social, tributária e previdenciária. É igualmente responsável por indenizações cíveis decorrentes de acidente de trabalho.

9.21.1. Caso a **CLARO** venha a ser demandada na Justiça do Trabalho ou na Justiça Comum por pessoal, a qualquer título, contratado pelo **PARCEIRO COMERCIAL** para cumprir o objeto deste Contrato, este poderá ser denunciado à lide, nos termos do art. 70, III do Código de Processo Civil Brasileiro.

- 9.22. O **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se a, juntamente com a documentação fiscal aplicável, emitida mensalmente, relativa à prestação de Serviços, apresentar à **CLARO** ou a quem esta indicar, os seguintes documentos digitalizados, dos empregados designados para a execução dos Serviços, relativos ao mês imediatamente anterior ao pagamento em questão: (a) cópia da folha de pagamento e resumo da folha, por tomador; (b) cópias autenticadas da respectivas Guias da Previdência Social – GPS e/ou DARF para empresas enquadradas no programa de desoneração da folha de pagamento; (c) cópias autenticadas da GFIP - Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social acompanhada da Relação de Empregados – RE e o demonstrativo das contribuições devidas à Previdência Social e a outras entidades por FPAS; (d) RET - Relação de tomadores; (e) DARF do imposto de renda retido dos empregados; (f) Recibo de férias para os empregados com tempo de permanência igual ou superior a 22 meses; (g) Guia de Recolhimento de Impostos sobre Serviços (ISS); (h) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas; (i) Certificado de Regularidade do FGTS; (j) Cartões de pontos dos empregados; e (k) Comprovantes de pagamentos dos salários.

9.22.1 Sem prejuízo do disposto no item acima, o **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se ainda a apresentar, por ocasião do início da prestação dos Serviços, da admissão de novos empregados ou da demissão dos empregados existentes: (a) Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social ("CTPS") dos empregados envolvidos na prestação de serviço; (b) Ficha de registro dos empregados; (c) No caso das demissões, adicionalmente aos documentos constantes dos itens (a) e (b), apresentar os Termos de Rescisão do Contrato de Trabalho, o comprovante de homologação para os empregados que trabalharam por mais de 12 meses e os comprovantes de pagamento da verba rescisória ali constante; (d) GRRF - Guia de Recolhimento rescisório do FGTS e Demonstrativo do trabalhador; (e) CAGED - Cadastro Geral de Empregados e Desempregados.

9.22.2 Adicionalmente ao quanto disposto nos itens acima, o **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se ainda a apresentar semestralmente ou anualmente, conforme periodicidade, cópias dos seguintes documentos: (a) Cópia do instrumento contratual assinado com a **CLARO**; (b) Certidão conjunta Receita Federal do Brasil e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional; (c) Certidão Negativa de débitos previdenciários; (d) Certidão Negativa de Tributos Estaduais e Municipais; (e) Acordo Coletivo da Categoria; (f) Alterações que venham a ocorrer no Contrato Social ou no Estatuto Social; e (g) Balanço Patrimonial.

9.22.3 Quando aplicável à prestação de serviços a ser prestada, o **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se ainda a apresentar semestralmente ou anualmente, a depender da periodicidade, cópias dos seguintes documentos: (a) Ordem de serviços para funcionários envolvidos com atividades de risco (NR-01); (b) Comprovante de disponibilização do EPI (NR-06); (c) Atestados de Saúde Ocupacional (Admissional, Demissional ou Periódico) (NR-07); (d) Exames médicos complementares para trabalho em altura (NR-07); (e) Comprovante de treinamento para instalações e serviços em eletricidade (NR-10); (f) Avaliação ergonômica (NR17); (g) Treinamento e reciclagem para atividades em altura com validade de 18 meses (NR35); (h) Registro profissional do técnico de segurança do trabalho no Ministério do Trabalho (NR-17) (i) SESMT - Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (NR-04); (j) CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (NR-05); (k) PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (NR-07); (l) PPRA - Programa de Prevenção de Risco de Acidentes (NR-09); e (m) PCMAT - Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção (NR-18).

9.22.4 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste item, o **PARCEIRO COMERCIAL** se compromete a fornecer à **CLARO**, sempre que solicitado, a documentação comprobatória quanto ao cumprimento às exigências e/ou obrigações legais.

- 9.22.5 A documentação indicada nos itens acima e a periodicidade de sua apresentação poderão ser alteradas, a qualquer momento, mediante simples solicitação da **CLARO**. A **CLARO**, ainda, poderá solicitar a qualquer tempo outros documentos para atender a alguma necessidade de verificação específica e pontual, obrigando-se o **PARCEIRO COMERCIAL** a apresentá-los no prazo solicitado.
- 9.23. O **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se a informar à **CLARO** os números de telefones fixos, celulares ou telefonia em banda larga (Voip), que utiliza para realizar ligações para **CLIENTES** e/ou futuros **CLIENTES** da **CLARO**. Estas informações serão inseridas no *website* da **CLARO** para consultas, sempre que necessário. O **PARCEIRO COMERCIAL** deverá informar à **CLARO**, imediatamente, qualquer alteração dos números que utiliza.
- 9.23.1. O **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se a não restringir a identificação do número de telefone que realiza chamadas para os **CLIENTES** e/ou futuros **CLIENTES** da **CLARO**, permitindo que o número do telefone seja facilmente identificado.
- 9.23.2. O **PARCEIRO COMERCIAL** responsabiliza-se, por qualquer ligação telefônica realizada aos usuários inscritos no sistema de cadastro para o bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing, sujeitando-se às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, às penalidades previstas neste instrumento, e às demais sanções que lhe venham a ser aplicadas, isentando a **CLARO** de toda e qualquer responsabilidade decorrente de tal fato.
- 9.23.3. Caso a **CLARO** sofra sanções administrativas de órgão de defesa dos direitos do consumidor, oriundas de reclamação de usuários inscritos no sistema de bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing, o **PARCEIRO COMERCIAL** ficará sujeito ao pagamento da multa prevista na Cláusula 12.3.
- 9.24. O **PARCEIRO COMERCIAL** responsabiliza-se, na ocorrência de qualquer reclamação e/ou ação contra a **CLARO**, ainda que findo o Contrato, a intervir voluntariamente no feito, na hipótese de a **CLARO** ser demandada judicialmente, a qualquer tempo, em razão de fatos devidos ao **PARCEIRO COMERCIAL**, após comunicação formal pela **CLARO**, pleiteando a exclusão da **CLARO** da lide e assumindo a responsabilidade integral e exclusiva pelo pagamento e providências reclamadas. Caso não se opere, por fatores alheios à vontade do **PARCEIRO COMERCIAL**, a referida exclusão, este responderá pelo pagamento e cumprimento integral da decisão judicial, ou ressarcimento imediato à **CLARO**, se for o caso.
- 9.25. O **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se a fornecer a **CLARO**, toda vez que solicitado, as gravações de atendimento e/ou qualquer outra evidência de atendimento realizado ao **CLIENTE** da **CLARO**, dentro do prazo máximo de 24 horas, a contar da data e horário da solicitação realizada através de e-mail (e-mail cadastro pelo **PARCEIRO COMERCIAL** no *website*), sob pena da aplicação de multa por infração contratual prevista neste Contrato.
- 9.26. É vedado ao **PARCEIRO COMERCIAL** a subcontratação total ou parcial do presente instrumento, salvo quando a **CLARO** prévia e expressamente, por escrito, autorize referida subcontratação.
- 9.26.1 Caso o **PARCEIRO COMERCIAL** utilize subcontratação para a execução de determinados serviços objeto do presente, deverá (i) responsabilizar-se pelos serviços prestados pelos seus subcontratados como se ela própria os tivesse executado; (ii) obrigar-se a apresentar ou a fazer com que a subcontratada apresente a documentação constante no presente contrato, quando aplicável; e (iii) apresentar à **CLARO** cópia do Contrato de Prestação de Serviços firmado entre ela e os subcontratados.
- 9.26.2 O **PARCEIRO COMERCIAL** declara à **CLARO** que, caso uma empresa subcontratada venha a promover aponte e/ou protesto de título no qual conste a **CLARO** como sacada ou envie documento, carta, notificação ou qualquer forma de comunicação permitida por lei à **CLARO** exigindo pagamento decorrente de obrigação pecuniária do **PARCEIRO COMERCIAL**, o **PARCEIRO COMERCIAL** promoverá, tão logo informada do(s) fato(s) pela **CLARO**, (i) a regularização do assunto, seja perante o cartório ou diretamente com o subcontratado, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, e (ii) o pagamento de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor reclamado pelo subcontratado diretamente à **CLARO**.
- 9.27 Realizar o registro e armazenamento ("upload") de 100% (cem por cento) das gravações em **SISTEMA** disponibilizado pela **CLARO**.
- 9.27.1 O **PARCEIRO COMERCIAL** deverá efetuar o *upload* de cada gravação no SISTEMA no prazo de 48 (quarenta e oito) horas úteis a partir do registro da correspondente venda nos sistemas

disponibilizados pela **CLARO**, ou em prazo determinado pela **CLARO**, caso a **CLARO** tenha que cumprir alguma obrigação judicial e/ou regulatória.

9.27.2 As gravações realizadas pelo **PARCEIRO COMERCIAL** serão auditadas pela **CLARO**, ou por terceiros designados, conforme diretrizes da **CLARO**.

9.27.3 O **PARCEIRO COMERCIAL** deverá fazer o *upload* das ligações gravadas, conforme procedimento estabelecido pela **CLARO**;

9.28 A constatação, pela **CLARO**, da não realização do *upload* das chamadas realizadas pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, no **SISTEMA**, conforme orientação da **CLARO**, ou **DESCUMPRIMENTO DE SLA** pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, sujeitará a **PARCEIRO COMERCIAL** ao não recebimento da remuneração que faria jus pela contratação do serviço.

9.29. Após auditoria realizada pela **CLARO** nas chamadas registradas e armazenadas no **SISTEMA** pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, caso seja constatado **CHAMADA IRREGULAR** ou **ARQUIVO SEM CONTEÚDO**, o **PARCEIRO COMERCIAL** ficará sujeito às multas estipuladas nas cláusulas 12.9.2, inciso i, deste Contrato.

9.30 A constatação, pela **CLARO**, (i) da não digitalização dos documentos comprobatórios das vendas realizadas pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, no **SISTEMA**, (ii) do cadastro do CPF e do produto divergente da proposta de venda, e/ou (iii) da ausência do *upload* da gravação da ligação que efetiva a contratação do serviço, realizados pelo **PARCEIRO COMERCIAL** em desacordo com a orientação da **CLARO**, sujeitará o **PARCEIRO COMERCIAL** ao não recebimento da remuneração que faria jus pela contratação do serviço, sem prejuízo da aplicação da multa prevista na Cláusula 12.9.2, inciso ii deste Contrato, no caso do item 'iii' previsto nesta Cláusula 9.30.

9.30.1 Se constatado pela **CLARO** que a gravação constante do **SISTEMA**, após o *upload* realizado pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, está divergente, incompleta ou não relacionada à venda, aplicar-se-á a multa prevista na Cláusula 12.9.2, inciso i, deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA CONFIDENCIALIDADE

- 10.1. As Partes, por seus dirigentes, prepostos ou empregados, comprometem-se, mesmo após o término do presente Contrato, a manter completa confidencialidade e sigilo sobre quaisquer dados ou informações obtidas em razão do presente Contrato, reconhecendo que não poderão ser divulgados ou fornecidos a terceiros, salvo com prévia e expressa autorização, por escrito, da outra Parte, sob pena de ser caracterizada infração contratual, sem prejuízo da Parte infratora responder pelas perdas e danos decorrentes.
- 10.2. As Partes declaram-se cientes de que serão responsáveis, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados a outra Parte e/ou a terceiros, em virtude da quebra da confidencialidade.
- 10.3. Os nomes dos **CLIENTES**, bem como os demais dados colhidos, constituem informação confidencial e de uso exclusivo da **CLARO**.
- 10.4. Responsabiliza-se o **PARCEIRO COMERCIAL**, também e diretamente, pela preservação da confidencialidade das informações prevista nessas Cláusulas por parte de seus empregados, prepostos, sócios, parceiros, terceiros, diretores, mandatários, fornecedores e contratados, obrigando-se a obter e a manter com os mesmos contratos de confidencialidade.
- 10.5. A obrigação de confidencialidade ora pactuada sobreviverá ao término do presente Contrato por um período mínimo de 03 (três) anos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

- 11.1. O presente Contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data do **ACEITE ELETRÔNICO**. Findo esse prazo, o Contrato prorroga-se automaticamente, por prazo indeterminado, podendo ser resiliado para fins de término nos termos da Cláusula 13.7 deste instrumento.
- 11.2. A **CLARO** poderá considerar rescindido o presente Contrato, a seu exclusivo critério, independentemente de prévia notificação e sem prejuízo das penalidades cabíveis nas seguintes hipóteses:

- 11.2.1. Descumprimento de quaisquer cláusulas deste Contrato e/ou de seus Aditivos e Anexos;
- 11.2.2. Interrupção das atividades do **PARCEIRO COMERCIAL** por prazo superior a 05 (cinco) dias úteis consecutivos, sem justificativa escrita expressamente aceita pela **CLARO**;
- 11.2.3. Não atingimento das metas estabelecidas pela **CLARO**, por 6 (seis) meses consecutivos ou alternados, durante o período de 1 (um) ano.
- 11.2.4. Pedido de recuperação judicial ou falência do **PARCEIRO COMERCIAL**; dissolução amigável ou judicial ou liquidação judicial ou extrajudicial do **PARCEIRO COMERCIAL**;
- 11.2.5. Mudança do controle societário do **PARCEIRO COMERCIAL** que, a critério da **CLARO**, ponha em risco a continuidade do presente Contrato;
- 11.2.6. Impossibilidade do **PARCEIRO COMERCIAL**, técnica ou operacional, de prestar os serviços que são objeto deste Contrato;
- 11.2.7. Venda de **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** para localidades onde a **CLARO** não tenha cobertura, e/ou cessão dos **EQUIPAMENTOS** bem como quaisquer tipos de condutas que caracterizem fraude contratual e/ou legal que prejudiquem a **CLARO** e seus **CLIENTES**;
- 11.2.8. Prática de qualquer ato, pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, que coloque em risco o bom nome e a fama de quaisquer das marcas de propriedade da **CLARO** e/ou de suas **AFILIADAS**, por elas depositadas ou a elas licenciadas, seus serviços perante o consumidor ou que importe em descrédito comercial para a **CLARO**;
- 11.2.9. Transferência e cessão deste Contrato, subcontratação total ou parcial dos serviços ou cessão/negociação dos créditos decorrentes do Contrato, sem prévia e expressa anuência escrita da **CLARO**;
- 11.2.10. Utilização de dados falsos ou fraudulentos para proceder à habilitação de **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**.
- 11.2.11. Veiculação de qualquer material publicitário ou sinalização que faça constar a logomarca ou o nome da **CLARO** e/ou das **AFILIADAS**, bem como outras marcas de propriedade da **CLARO**, por elas depositadas ou a elas licenciadas, sem sua prévia aprovação e autorização, por escrito;
- 11.2.12. Identificação pela **CLARO** de qualquer tipo de conduta do **PARCEIRO COMERCIAL**, ao executar este Contrato ou outro Contrato firmado entre o **PARCEIRO COMERCIAL** e a **CLARO**, que possa ser considerada como fraude, a critério da **CLARO**, independentemente de sua forma e *modus operandi*, tal como, exemplificadamente, a utilização de dados falsos ou fraudulentos para proceder à habilitação de **PRODUTOS** e/ou instalação de **EQUIPAMENTOS**.
- 11.2.13 Nas demais hipóteses previstas neste Contrato.
- 11.3. A eventual não utilização do direito de rescisão e demais penalidades aplicáveis, por exclusiva liberalidade da **CLARO**, não importará em perdão, renúncia ou novação contratual, podendo a **CLARO** exercer seu direito a qualquer tempo.
- 11.3.1. Na hipótese do **PARCEIRO COMERCIAL** rescindir o presente Contrato, ou, ainda, der causa à rescisão motivada pela **CLARO** na forma da cláusula 11.2 acima e das disposições constantes dos Anexos ao presente Contrato, sujeitar-se-á à devolução e reparação imediatas à **CLARO** dos **EQUIPAMENTOS** por ela cedidos.
- 11.4. Encerrado ou rescindido o presente Contrato, salvo em condições nele expressamente excepcionadas, cessará imediatamente qualquer relação do **PARCEIRO COMERCIAL** com a **CLARO**, seus serviços ou imagem, não podendo mais, em hipótese alguma, o **PARCEIRO COMERCIAL** utilizar-se de tal condição.
- 11.5. Encerrado ou rescindido o Contrato, o acesso do **PARCEIRO COMERCIAL** aos sistemas da **CLARO** serão bloqueados. Cabe ao **PARCEIRO COMERCIAL** comunicar seus administradores, diretores, mandatários, empregados, contratados ou terceiros acerca da estrita proibição de utilização de eventuais logins e senhas de acesso aos sistemas da **CLARO**.

- 11.6. O **PARCEIRO COMERCIAL** poderá considerar rescindido o presente Contrato, caso não cumpra o Comunicado Comercial previsto na Cláusula 4.3.1 deste instrumento.
- 11.7. O presente Contrato poderá ser resiliado a qualquer tempo, inclusive durante os primeiros 12 (doze) meses de vigência previsto no item 11.1 acima, por qualquer das Partes, mediante notificação encaminhada à outra Parte, na forma prevista na Cláusula Décima Terceira, com antecedência de 30 (trinta) dias da data do término, período em que as Partes deverão cumprir integralmente com suas obrigações contratuais, não acarretando, neste caso, qualquer penalidade, multa, indenização ou pagamento adicional.
- 11.8. Independentemente da forma ou natureza do término deste Contrato, o **PARCEIRO COMERCIAL** fica desde já obrigado a arcar com as penalidades contratuais, obrigações pecuniárias e/ou ônus decorrentes deste instrumento, ainda que findo o Contrato, sendo que a **CLARO** emitirá, a qualquer momento, documento de cobrança próprio, ou adotar o meio que julgar cabível para a satisfação de seu crédito, para o que fica desde já autorizada pelo **PARCEIRO COMERCIAL**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES

12.1. Multa por infração Contratual:

12.1.1. Sem prejuízo da possibilidade de resolução imediata do Contrato, o não cumprimento, total ou parcial, por qualquer das Partes, ou a prática de ato, pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, que seja contrária às disposições deste Contrato, da legislação aplicável ou das orientações para a prestação dos serviços, sujeitará a parte infratora às seguintes penalidades, as quais poderão ser aplicadas cumulativamente, a critério da **CLARO**:

(i) Advertência por escrito,

(ii) Multa não compensatória no valor de 10% (dez por cento) do comissionamento total apurado no mês de aplicação da multa aqui prevista,

(iii) bloqueio e/ou retenção de pagamentos devidos em razão deste Contrato e/ou de qualquer Contrato entre o **PARCEIRO COMERCIAL** e a **CLARO**.

(iv) bloqueio de login(s) do SISTEMA.

12.2. Multa por Práticas Indevidas:

12.2.1. A constatação, pela **CLARO**, de qualquer ato descrito no Anexo IV ("Práticas Indevidas"), praticado pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, configurará fraude contratual, sem prejuízo das sanções cíveis e criminais na forma da Lei, e sujeitará o **PARCEIRO COMERCIAL** ao pagamento de multa de até 20% (vinte por cento) do comissionamento total apurado no mês de aplicação da multa aqui prevista.

12.3. Multa por SMS, WhatsApp ou ligação aos inscritos no Cadastro de Bloqueio de Ligação:

12.3.1. Caso o **PARCEIRO COMERCIAL** envie SMS e/ou WhatsApp à **BASE NET**, ao **CLIENTE** ou a clientes em potencial, bem como efetue ligações telefônicas aos usuários inscritos no sistema de cadastro para o bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing, ficará sujeito ao pagamento de multa equivalente a 30% (trinta por cento) do valor total do comissionamento pago ao **PARCEIRO COMERCIAL** no mês da ocorrência da infração, por cada ligação realizada, SMS e/ou WhatsApp enviados, pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, sem prejuízo do ressarcimento dos valores gastos pela **CLARO** com as sanções impostas pelos órgãos de defesa do consumidor e ainda rescisão do Contrato, de pleno direito, a critério da **CLARO**.

12.3.2 No caso do **PARCEIRO COMERCIAL** reincidir na infração, será aplicada a multa no valor estipulado na Cláusula 12.3.1 acima, acrescido de 10%, por reincidência, e assim sucessivamente, limitado o acréscimo a 100% do comissionamento pago ao **PARCEIRO COMERCIAL** no mês da ocorrência da infração.

12.4. Multa por recebimento, recolhimento ou retenção de valores:

12.4.1. Caso o **PARCEIRO COMERCIAL** e/ou os seus empregados, prepostos e representantes, recebam, recolham ou retenham valores oriundos da venda dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**, de **CLIENTES** e/ou de potenciais **CLIENTES** da **CLARO**, o **PARCEIRO COMERCIAL** ficará sujeito ao

pagamento de multa equivalente a 30 (trinta) vezes o valor recolhido, retido ou recebido em seu nome ou em nome da **CLARO**, acrescida de perdas, danos e despesas.

12.5. Multa por descumprimento do TETO CHURN:

12.5.1 Caso o **PARCEIRO COMERCIAL** supere o percentual do **TETO CHURN** estipulado pela **CLARO**, conforme os termos do Anexo I ("Política Comercial"), o **PARCEIRO COMERCIAL** arcará com uma multa no valor equivalente à porcentagem do **CHURN** apurado conforme o **INDICADOR CHURN** ou conforme o critério da **CLARO** previamente comunicado ao **PARCEIRO COMERCIAL**.

12.6. Multa por infração de regras de Mídia e de Propriedade Intelectual:

12.6.1 A constatação, pela **CLARO**, do descumprimento dos itens 9.14 a 9.15.2 deste Contrato, sujeitará o **PARCEIRO COMERCIAL** ao pagamento de multa de 10% (dez por cento) do comissionamento total apurado no mês de constatação da infração aqui prevista.

12.6.2 No caso do **PARCEIRO COMERCIAL** reincidir na infração, será aplicada a multa no valor estipulado na Cláusula 12.6.1 acima, acrescido de 10%, por reincidência, e assim sucessivamente, limitado o acréscimo a 30% do valor estipulado na Cláusula 12.6.1 acima.

12.6.3 A constatação, pela **CLARO**, do descumprimento dos itens 9.13 a 9.13.2 deste Contrato, sujeitará o **PARCEIRO COMERCIAL** ao pagamento de multa de 60% (sessenta por cento) do valor total do comissionamento pago ao **PARCEIRO COMERCIAL** no mês da constatação da infração.

12.7. Multa por reclamações do consumidor:

12.7.1 A **CLARO** poderá cobrar e/ou descontar do **PARCEIRO COMERCIAL**, a critério da **CLARO**, valores requeridos por **CLIENTES** à **CLARO**, através dos Órgãos Fiscalizadores, canal de Ouvidoria e outros da **CLARO**, decorrentes da prestação de serviços objeto deste Contrato, pelo **PARCEIRO COMERCIAL**.

12.7.2 Na hipótese dos Órgãos Fiscalizadores e Regulatórios, especialmente ANATEL, acordarem com o Canal Ouvidoria e outros da **CLARO** indenização vitalícia em favor do consumidor, a **CLARO** poderá cobrar e/ou descontar do **PARCEIRO COMERCIAL** a importância equivalente a 12 (doze) meses do valor da indenização. Caso a reclamação do consumidor aqui prevista resulte na desconexão do **CLIENTE**, o **PARCEIRO COMERCIAL** arcará ainda com o pagamento de multa de 10% (dez por cento) do comissionamento total apurado no mês de aplicação da cobrança e/ou do desconto previstos nesse item 12.7.2 e no 12.7.1 acima.

12.8 Multa por não concorrência:

12.8.1 A constatação, pela **CLARO**, do descumprimento do item 2.6 deste instrumento pelo **PARCEIRO COMERCIAL** durante o período de vigência deste Contrato, bem como do descumprimento do item 2.6.1, pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, durante a vigência deste Contrato e em até 12 (doze) meses, contados do término deste Contrato por iniciativa do **PARCEIRO COMERCIAL**, independentemente da forma, sujeitará o **PARCEIRO COMERCIAL** ao pagamento de multa não compensatória: i) no valor equivalente ao maior faturamento mensal nos últimos 12 meses, na hipótese do descumprimento do item 2.6, e de (ii) R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por dia, reajustável pelo IGPM/FGV, na hipótese do item 2.6.1, a contar da data constante da notificação sobre a infração até a data da cessação da prática infratora. Sem prejuízo das multas aqui estabelecidas o **PARCEIRO COMERCIAL** responderá, em qualquer hipótese, pelas perdas e danos, bem como pelos atos de natureza criminal.

12.9 Multa por não registro eletrônico dos atendimentos das chamadas telefônicas do TELEVENDAS (AUSÊNCIA DE CHAMADA) e por CHAMADA IRREGULAR:

12.9.1 A constatação, pela **CLARO**, da não realização do *upload* das chamadas realizadas pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, no **SISTEMA**, conforme orientação da **CLARO**, sujeitará o **PARCEIRO COMERCIAL** ao não recebimento da remuneração que faria jus pela ativação e/ou instalação do PRODUTO em questão, e à multa na hipótese do inciso 'ii' abaixo.

12.9.2 Após auditoria realizada pela **CLARO** nas chamadas inseridas no **SISTEMA** pelo **PARCEIRO COMERCIAL**, caso seja constatado **CHAMADA IRREGULAR** ou **AUSÊNCIA DE CHAMADA**, o **PARCEIRO COMERCIAL** ficará sujeito ao bloqueio de login(s) do **SISTEMA** e as seguintes penalidades:

- (i) **CHAMADA IRREGULAR** – Caso o **PARCEIRO COMERCIAL** fique com o indicador de **NÃO CONFORMIDADE** fora da meta no momento da auditoria de qualidade das vendas da **CLARO**, o **PARCEIRO COMERCIAL** sofrerá as seguintes penalidades:
- a) se o percentual do indicador **NÃO CONFORMIDADE** resultar entre 0,00% a 10,00%, mas for apurada **NÃO CONFORMIDADE** decorrente de fraude, de infrações consumeristas e/ou regulatórias, e de Práticas Indevidas, as vendas auditadas não serão remuneradas;
 - b) se o percentual do indicador **NÃO CONFORMIDADE** resultar entre 10,01% a 30,00%, será aplicado o desconto no faturamento do **PARCEIRO COMERCIAL** correspondente a 15% das vendas auditadas, ou, caso a **NÃO CONFORMIDADE** apurada decorra de fraude, de infrações consumeristas e/ou regulatórias, e de Práticas Indevidas, as vendas auditadas não serão remuneradas, e
 - c) se o percentual do indicador **NÃO CONFORMIDADE** resultar acima de 30,01%, será aplicado o desconto no faturamento do **PARCEIRO COMERCIAL** correspondente a 30% das vendas auditadas, ou, caso a **NÃO CONFORMIDADE** apurada decorra de fraude, de infrações consumeristas e/ou regulatórias, e de Práticas Indevidas, as vendas auditadas não serão remuneradas.
- (ii) **AUSÊNCIA DE CHAMADA** – multa em valor equivalente a 2 (duas) vezes o valor nominal da remuneração paga ao **PARCEIRO COMERCIAL** pela ativação e/ou instalação do **PRODUTO** em questão, conforme tabela vigente na data da infração.

12.10 Do Procedimento Para a Aplicação das Penalidades

12.10.1 A aplicação das penalidades previstas neste Contrato será cumulativa, a critério da **CLARO**.

12.10.2 Para a aplicação das penalidades, qualquer que seja a sua natureza, a **CLARO** enviará comunicação ao **PARCEIRO COMERCIAL** para que este apresente sua defesa no prazo improrrogável de 03 (três) dias úteis. Não recebida a defesa do **PARCEIRO COMERCIAL** ou, se considerada improcedente, pela análise da **CLARO**, manifestada por meio eletrônico, as penalidades pecuniárias previstas neste Contrato serão aplicadas, mediante desconto na fatura do mês subsequente à manifestação conclusiva da **CLARO**.

12.10.3 O **PARCEIRO COMERCIAL** desde já autoriza a **CLARO** a descontar dos valores da nota fiscal fatura dos serviços objeto deste Contrato, quaisquer valores decorrentes das penalidades por infração, nos termos do item 12.10.1 acima, bem como a bloquear e/ou reter valores de pagamento dos serviços objeto deste Contrato em razão de descumprimento contratual pelo **PARCEIRO COMERCIAL**. Caso a Fatura não disponha de valor suficiente para o desconto das penalidades, a **CLARO** procederá o desconto na fatura imediatamente subsequente, e assim sucessivamente, para o que fica desde já autorizada. Se, em até 03 (três) meses consecutivos, o valor das penalidades permanecer em aberto, a **CLARO** emitirá documento de cobrança próprio ou adotará o meio que julgar cabível para a satisfação de seu crédito, ainda que findo o Contrato, para o que fica desde já autorizada pelo **PARCEIRO COMERCIAL**.

12.10.4 As Partes, neste ato, expressamente reconhecem, o presente instrumento, como título executivo extrajudicial, na forma do Código de Processo Civil.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1. As Partes enviarão todos os esforços para, de boa fé, resolver amigavelmente as pendências relativas à execução ou à interpretação das cláusulas contratuais.
- 13.2. Na hipótese em que quaisquer termos ou disposições do presente Contrato venham a ser declarados nulos ou não aplicáveis, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará o restante do Contrato que, permanecerá em pleno vigor e eficácia, como se tais disposições jamais lhe houvessem sido incorporadas.
- 13.3. O não exercício por qualquer das Partes, de quaisquer de seus direitos contratuais ou legais, representará ato de mera tolerância e não implicará em novação quanto a seus termos, nem em renúncia ou desistência dos referidos direitos, os quais poderão ser por ela exercidos a qualquer tempo.
- 13.4. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de qualquer obrigação deste Contrato, em razão de caso fortuito e força maior, decisões judiciais e regulatórias especificamente impeditivas, leis ou regulamentos expressamente proibitivos. Em tais hipóteses, o não cumprimento das obrigações aqui assumidas não será considerado inadimplemento contratual, não constituindo,

- portanto, motivo para a rescisão do presente Contrato, na medida em que o evento impeditivo seja temporário, consoante disposto no art. 393 do Código Civil Brasileiro.
- 13.5. Se uma Parte causar prejuízo à outra, por ação ou omissão no desempenho de suas funções, ou por não observar as condições previstas neste Contrato e em seus Anexos, ficará obrigada a pagar a outra uma indenização correspondente ao dano e/ou prejuízo causado, na forma prevista nos artigos 186 e 927 do Código Civil Brasileiro.
- 13.6. As Partes responsabilizam-se integralmente por ressarcir a parte prejudicada, por qualquer dano ou prejuízo causado por ações ou omissões de seus colaboradores, prepostos e/ou subcontratados na execução dos serviços ora contratados ou por ocasião deles, nos termos do artigo 932, inciso III, do Código Civil Brasileiro.
- 13.7. As Partes, neste ato, concordam que, durante a vigência deste Contrato e por um período de 06 (seis) meses após o seu término, não poderão solicitar ou oferecer emprego a quaisquer empregados da outra Parte, exceto quando autorizado, prévia e expressamente, pela outra Parte, sob pena do pagamento da multa equivalente a 1 (um) ano de remuneração bruta do empregado, calculado com base na sua última remuneração.
- 13.8. Ao **PARCEIRO COMERCIAL** é vedado ceder os créditos do presente Contrato à qualquer instituição financeira e/ou terceiros, sem o aval expresso da **CLARO**.
- 13.9. Todas as disposições constantes dos Anexos serão regidas pelas disposições do presente Contrato no que forem aplicáveis.
- 13.10. O **PARCEIRO COMERCIAL** declara, sob as penas da lei, que o Contrato foi firmado/aceito por pessoas capazes, de forma voluntária, e com amplos poderes para obrigar o **PARCEIRO COMERCIAL**. O **PARCEIRO COMERCIAL** declara, ainda, ter lido, compreendido e concordado com o presente Contrato.
- 13.11. Em caso de alteração dos Anexos deste Contrato, a **CLARO** encaminhará correspondência eletrônica ao **PARCEIRO COMERCIAL**, o qual deverá realizar novo **ACEITE ELETRÔNICO**.
- 13.12. Fazem parte integrante do presente Contrato, os seguintes Anexos:
- Anexo I – Política Comercial;
 - Anexos II – Dos Valores;
 - Anexo III – Modelo de Laudo de Vistoria – **EQUIPAMENTOS, PDV/LOJA NET**;
 - Anexo IV – Práticas Indevidas; e,
 - Anexo V – Formulário de MODALIDADE DE VENDAS PDV'S.
- 13.13. Este Contrato constitui o único documento que regula os direitos e obrigações das Partes, o qual revoga e substitui todo e qualquer entendimento verbal ou escrito, havido entre as Partes até a data de seu **ACEITE ELETRÔNICO**.
- 13.14. As Partes estabelecem que outra empresa do grupo econômico da **CLARO** poderá, mediante simples comunicação da **CLARO**, fazer parte do Contrato, utilizando os serviços nas mesmas condições como contratante, podendo o **PARCEIRO COMERCIAL** emitir as Notas Fiscais/Faturas, de forma rateada, em percentual a ser informado pelo **PARCEIRO COMERCIAL** oportunamente e em prazo suficiente para que o **PARCEIRO COMERCIAL** possa realizar o faturamento.
- 13.15. O **PARCEIRO COMERCIAL** deverá realizar a cobrança pela remuneração decorrente do presente Contrato à **CLARO** e/ou demais empresas pertencentes do grupo econômico da **CLARO**, na proporcionalidade da participação de cada empresa na oferta conjunta comercializada pelo **PARCEIRO COMERCIAL** e de acordo com o rateio a ser indicado no extrato de comissionamento mensal a ser enviado pela **CLARO** ao **PARCEIRO COMERCIAL**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– DAS COMUNICAÇÕES

- 14.1. As comunicações entre as Partes serão realizadas por meio eletrônico. Entretanto, as notificações judiciais e/ou extrajudiciais e as exceções previstas neste Contrato, deverão ser encaminhadas conforme abaixo:

- (i) **CLARO:** deverão ser entregues no endereço da **CLARO**, constante no preâmbulo deste Contrato, da cidade correspondente à área de atuação do **PARCEIRO COMERCIAL**.
- (ii) **PARCEIRO COMERCIAL:** deverão ser entregues no endereço constante no **CADASTRO**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA– ANTICORRUPÇÃO E ANTISUBORNO

15.1 O **PARCEIRO COMERCIAL** declara que conhece os termos das leis anticorrupção e antissuborno brasileiras, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 12.846/2013 e que:

(i) adota todas as medidas necessárias, de acordo com as boas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis, para impedir qualquer atividade fraudulenta por si (inclusive por seus acionistas, conselheiros, diretores e funcionários) e/ou por quaisquer fornecedores, agentes, contratadas, subcontratadas e/ou os seus empregados com relação ao recebimento de quaisquer recursos de seus fornecedores e prestadores de serviços, sendo certo que caso identifique qualquer situação que venha a afetar sua relação com a **CLARO**, dará ciência imediata à **CLARO** e tomará todas as medidas necessárias;

(ii) declara que não efetuou ou prometeu efetuar, em conexão com as operações previstas no Contrato, ou com quaisquer outras operações comerciais envolvendo o **PARCEIRO COMERCIAL**, qualquer pagamento ou transferência de valores, direta ou indiretamente, a qualquer autoridade governamental ou funcionário público; a qualquer partido político, autoridade partidária ou candidato a cargo oficial; a qualquer diretor, conselheiro, funcionário ou representante de qualquer cliente efetivo ou potencial do **PARCEIRO COMERCIAL**; a qualquer acionista, conselheiro, diretor e funcionário do **PARCEIRO COMERCIAL**; ou a qualquer outra pessoa ou organização, se tal pagamento ou transferência representar uma violação às leis do país em que ele seja efetuado;

(iii) declara que não oferece nem concorda em dar a qualquer empregado, agente, funcionário ou preposto nenhuma gratificação, comissão ou outro valor a qualquer título como indução ou recompensa por praticar, deixar de praticar, ter praticado qualquer ato para promover negócios por meios fraudulentos ou ilícitos e formalizar contratos com fornecedores e prestadores de serviços;

(iv) compromete-se a implementar melhorias contínuas de controles eficazes na prevenção e detecção de não observância das Regras Anticorrupção e dos requisitos estabelecidos neste instrumento;

(v) declara ter conhecimento do conteúdo do Código de Ética da **CLARO**, disponível no link <http://www.claro.com.br/claropar/governanca-corporativa/codigo-de-etica/>, para orientação de sua atividade, bem como de seus parceiros e fornecedores, de acordo com as melhores práticas comerciais, de controles e de processos, requisitos técnicos e operacionais, assim como também as previsões de penalidades civis e criminais, sendo passível de auditorias internas e externas periódicas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DE NATUREZA TRABALHISTA

16.1. O **PARCEIRO COMERCIAL** será responsável por todo o pessoal empregado na execução dos mesmos, devendo cumprir as disposições legais vigentes relativas à relação de emprego, política salarial, seguridade e previdência social, bem como respeitar as normas de higiene, segurança no trabalho, meio ambiente e demais normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego.

16.2. Nada no presente Contrato poderá ser interpretado de modo a criar qualquer vínculo empregatício dos empregados e prepostos do **PARCEIRO COMERCIAL** com a **CLARO**. Cabe ao **PARCEIRO COMERCIAL**, de acordo com sua política administrativa de pessoal e observadas as disposições legais vigentes, admitir, demitir, classificar, reclassificar, promover, transferir, reajustar e, enfim, modificar condições dos contratos de trabalho por ela assumidos.

16.2.1. À **CLARO** não cabe qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária em favor do **PARCEIRO COMERCIAL**, correndo por conta do **PARCEIRO COMERCIAL** as despesas com rescisões, indenizações, dissídios e outras verbas devidas em função dos serviços eventualmente prestados por força do presente Contrato, ou deles decorrentes.

16.3. Em nenhuma hipótese o **PARCEIRO COMERCIAL** poderá valer-se de mão-de-obra cooperada ou de estagiário para a prestação de serviços à **CLARO**, sob pena de rescisão imediata do presente Contrato, devendo contratar seus empregados sob o regime celetista (CLT).

16.4. Na ocorrência de qualquer reclamação trabalhista, incluindo eventuais subcontratados, ou lavratura de auto de infração contra a **CLARO**, em decorrência ou relacionados aos serviços ora contratados, ainda que findo o Contrato, o **PARCEIRO COMERCIAL** responsabilizar-se-á única e exclusivamente, isentando a **CLARO** de

quaisquer ônus ou obrigações, eximindo-a de qualquer responsabilidade solidária, subsidiária ou em relação a possível reconhecimento de vínculo com a **CLARO**.

16.4.1. Fica facultado à **CLARO** efetuar o desconto dos valores correspondentes de quaisquer faturas a serem pagas ao **PARCEIRO COMERCIAL**, mesmo que não se refiram aos serviços abrangidos por este Contrato. Quando não mais houver vínculo contratual entre a **CLARO** e o **PARCEIRO COMERCIAL**, a cobrança desses valores será feita através de aviso de lançamento ou de outra forma de cobrança que a legislação permita.

16.5. A **CLARO** ou empresa terceira indicada poderá fiscalizar o **PARCEIRO COMERCIAL**, inclusive através de inspeção em campo, em relação ao cumprimento das obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias.

16.6. O **PARCEIRO COMERCIAL** obriga-se, ainda, a:

- a.) Atender às normas que proíbem a contratação de menores de 18 (dezoito) anos, salvo na condição de aprendiz, nos termos da legislação vigente, sob pena de incidir no pagamento das sanções previstas neste Contrato para o inadimplemento contratual, assim como perdas e danos, e responsabilizar-se pelo imediato reembolso, à **CLARO**, de qualquer penalidade ou ônus que lhe seja imposto;
- b.) Manter atualizados os seguros, exames, laudos médicos pré-admissionais, demissionais e periódicos dos seus empregados alocados aos serviços prestados à **CLARO**;
- c.) Responsabilizar-se por qualquer acidente de trabalho ocorrido com seus empregados, prepostos e contratados, suportando integral e exclusivamente, a qualquer tempo, mesmo após a cessação da presente relação contratual, com as indenizações de ordem trabalhista e cível e os encargos judiciais;
- d.) Na hipótese de vir a prestar serviços à **CLARO**, manter capital social mínimo integralizado compatível com seu número de empregados, nos termos do art. 4º-B, inciso III, da lei 6.019/74, com redação dada pela lei 13.429/17:
 - . até 10 empregados, capital mínimo de R\$10.000,00;
 - . entre 11 e 20 empregados, capital mínimo de R\$25.000,00;
 - . entre 21 e 50 empregados, capital mínimo de R\$45.000,00;
 - . entre 50 e 100 empregados, capital mínimo de R\$100.000,00;
 - . acima de 100 empregados, capital mínimo de R\$250.000,00.
- e.) Não contratar como empregado, para execução de qualquer atividade relacionada aos serviços que eventualmente vier a prestar por força do presente Contrato, pessoas que sejam ex-empregados(as) da **CLARO** e que tenham sido por ela dispensados(as), com ou sem justa causa ou por mútuo consentimento, pelo prazo de dezoito meses contados a partir da referida demissão (conforme art.5º D da lei 6.019/74, com redação dada pela lei 13.467/2017);
- f.) Na hipótese de vir a prestar serviços à **CLARO**, não admitir como sócio pessoas que tenham, nos últimos dezoito meses, prestado serviços à **CLARO** na qualidade de empregado ou trabalhador sem vínculo empregatício, exceto se a pessoa em questão for aposentada (conforme art.5º C da lei 6.019/74, com redação dada pela lei 13.467/2017).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1. Fica eleito o Foro da sede do **PARCEIRO COMERCIAL**, para dirimir questões decorrentes do presente Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.