



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL NA MODALIDADE PRÉ-PAGO

**CLARO S.A., (“CLARO”)** com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B, Santo Amaro, São Paulo/SP, CNPJ nº 40.432.544/0001-47, autorizada para prestação do Serviço Móvel Pessoal (“SMP”); e a pessoa indicada no Termo de Adesão, denominada Assinante e em conjunto denominadas Partes.

### **I - OBJETO**

1.1. Prestação do SMP pela **CLARO** ao **ASSINANTE** habilitado, podendo receber e originar chamadas nas localidades atendidas pela **CLARO**, em sua área de autorização.

1.2. Chama-se Estação Móvel (“EM”), o aparelho que possua certificação e homologação expedidas ou aceitas pela Anatel, com chip da **CLARO** de identificação do **ASSINANTE** (“Chip”), observados os limites de acesso do presente.

1.3. O SMP possibilita ao **ASSINANTE** receber e originar, automaticamente, chamadas nas diversas localidades abrangidas na área de autorização da **CLARO**, dentro dos limites e condições mencionadas neste Contrato.

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

1.4 O **ASSINANTE** declara ter recebido as informações do Plano de Serviços contratado, dos Planos de Serviços ofertados e as formas de faturamento e cobrança, que também se encontram disponíveis juntamente com os regulamentos das promoções aplicáveis no site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br)

**1.5 Se for constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa do ASSINANTE, o serviço poderá ser suspenso, mediante prévia comunicação da CLARO até que a situação seja regularizada pelo ASSINANTE.**

### **II - HABILITAÇÃO**

2.1 A ativação do SMP será considerada com a aceitação, pela **CLARO**, do Termo de Adesão, corretamente preenchido e assinado pelo **ASSINANTE**, bem como da apresentação de cópia dos documentos pessoais. O Assinante se compromete a manter os seus dados atualizados e sempre que solicitado encaminhará cópia deste à **CLARO**.

### **III - NATUREZA DOS SERVIÇOS MÓVEIS**

**3.1 O SMP consiste em serviço de telecomunicações móvel terrestre que possibilita a comunicação entre EM ou para outras Estações em uma mesma Área de Registro ou acesso à rede de telecomunicações de interesse coletivo, sendo certo que, sem prejuízo da responsabilidade da Operadora prevista na regulamentação, o ASSINANTE fica ciente de que o serviço é sujeito a oscilações e/ou variações de intensidade de sinal e velocidade de tráfego de dados, em razão de condições topográficas, geográficas, urbanas, climáticas, velocidade de movimento, distância do ASSINANTE à Estação Rádio Base (“ERB”), número de clientes associados à mesma ERB, disponibilidade de rede, dentre outros.**

**3.2 A CLARO obriga-se perante o ASSINANTE a prestar os seus serviços segundo os padrões de qualidade exigidos pela Anatel.**

**3.3 O ASSINANTE declara ter sido informado a respeito da cobertura na sua localidade, ciência das localidades cobertas pelo SMP estando também ciente que, a CLARO dispõe de mapa de cobertura no site [www.claro.com](http://www.claro.com).**

### **IV – PLANOS DE SERVIÇOS**

4.1 O **ASSINANTE** poderá optar por quaisquer dos Planos de Serviço oferecidos pela **CLARO**, inclusive o Plano de Referência de Serviço.

4.2 Neste ato o **ASSINANTE** optou pelo Plano de Serviço Pré-Pago assinalado no Termo de Adesão, obrigando-se a cumprir todas as obrigações e condições deste Plano de Serviço.

4.3 O **ASSINANTE** tem ciência de que, se solicitar a transferência de Plano de Serviço, até a efetivação, permanecerão válidos os preços referentes ao Plano de Serviço ainda em vigor.

4.4 A **CLARO** poderá modificar ou deixar de prestar serviços e facilidades adicionais, ou ainda, extinguir ou alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus Planos de Serviço, devendo efetuar a comunicação aos usuários afetados, com antecedência de 30 (trinta) dias, para que o **ASSINANTE** possa optar por outro Plano de Serviço, sendo que, caso não ocorra à manifestação do Assinante, a CLARO estará autorizada a transferi-lo deste para o Plano de Serviço de Referência ou para outro Plano Alternativo de Serviço similar.

4.5 O **ASSINANTE** de Plano de Serviço Pré-Pago poderá requerer a **CLARO** a suspensão do serviço, sem ônus, uma única vez, a cada períodos de 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias, mantendo seu Código de Acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma EM. Fora dessa hipótese, a **CLARO** poderá cobrar pela suspensão do serviço.

## **V – UTILIZAÇÃO FORA DA ÁREA DE REGISTRO (“ROAMING”)**

5.1 Se tiver saldo suficiente, o Assinante poderá, quando estiver fora de sua Área de Registro, usar a rede da **CLARO** ou de outras operadoras, na medida em que a **CLARO** firme convênios com essas operadoras, sujeitando-se às condições técnico-operacionais existentes na rede dessas operadoras.

**5.2 O uso dos serviços ora contratados, tanto de voz como de dados, é válido apenas em território nacional. Os serviços usados em roaming internacional serão cobrados separadamente. Consulte os valores em [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br).**

## **VI – PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO**

6.1 O **ASSINANTE** poderá obter créditos pré-pagos (“Créditos”) junto à **CLARO** ou aos seus distribuidores, de acordo com a Tabela de Preços vigente.

6.2 O **ASSINANTE** está ciente que o valor, a forma de **mediação e os critérios de cobrança dos serviços prestados** estão estabelecidos no Plano de Serviço contratado pelo **ASSINANTE**.

6.3 Os créditos destinam-se exclusivamente à contratação do SMP, cujos valores são divulgados através dos Planos de Serviços da **CLARO**.

6.4 O VAS e as Facilidades Adicionais não poderão ser contratados mediante utilização dos créditos pré-pagos. O **ASSINANTE** do SMP Pré-Pago, no ato da contratação de VAS e das Facilidades Adicionais, poderá optar por uma das modalidades de pagamento indicadas na home page [www.claroideias.com.br](http://www.claroideias.com.br) ou através do site [www.claro.com.br/servicos](http://www.claro.com.br/servicos).

6.5 Na hipótese de contratação de Serviços de Valor Adicionado, Aplicativos/ Conteúdos Digitais, serviços suplementares, facilidades adicionais e/ou outros serviços, prestados pela **CLARO** e/ou por terceiros, de forma avulsa e/ou combos e/ou ofertas conjuntas, mediante pagamento no momento da recarga seguinte à referida contratação, o **ASSINANTE** autoriza que a **CLARO** desconte do valor pago por ocasião da referida recarga, os valores devidos referentes ao referidos serviços. Apenas o montante remanescente destinar-se-á à aquisição dos créditos pré-pagos de telecomunicações.

6.6 Os preços dos serviços poderão ser promoção ser reajustados a cada 12 meses, base na variação do IGP-DI, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, contados no início da comercialização do Plano de Serviço contratado, ficando a **CLARO** obrigada a informar o **ASSINANTE**, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Se o Usuário estiver no curso de uma promoção, aplica-se o disposto no Sumário quanto ao reajuste ou alteração de

valores promocionais.

## **VII – VALIDADE DOS CRÉDITOS PRÉ-PAGOS**

7.1 O prazo de validade dos Créditos irá variar de acordo com o valor da recarga efetuada pelo **ASSINANTE** e serão deduzidos na medida de sua utilização, inclusive com relação à utilização dos serviços de Longa Distância.

7.1.1 O preço e a forma de cobrança do serviço de Longa Distância são de responsabilidade exclusiva da operadora de Longa Distância selecionada pelo **ASSINANTE**.

7.2 Quando o **ASSINANTE** adicionar novos Créditos ao saldo existente, a Claro irá revalidar a totalidade dos Créditos pelo maior prazo, considerando o prazo dos novos créditos e o prazo do Crédito anterior. Essa regra se aplica aos Créditos disponibilizados pela **CLARO** a título de bônus.

7.2.1 Se o **ASSINANTE** inserir novos Créditos antes do prazo previsto para término do Contrato, os Créditos não utilizados e com prazo de validade expirado serão revalidados pelo mesmo prazo os novos créditos.

7.2.2 O **ASSINANTE** poderá verificar seu Crédito e respectivo **prazo de validade por meio de contato com o SAC da Claro**.

**7.3 Esgotado o prazo de validade dos Créditos, o serviço poderá ser suspenso parcialmente pelo prazo de 30 (trinta) dias, permitindo-se ao ASSINANTE apenas a realização de chamadas a cobrar e o recebimento de chamadas que não importem em débitos para o ASSINANTE. Após esse prazo, o serviço poderá ser totalmente suspenso com bloqueio para o recebimento de chamadas pelo prazo de mais 30 dias. Após este último prazo, o Contrato SMP será rescindido pela CLARO.**

**7.3.1 Durante os bloqueios previstos em 7.3, o Assinante poderá originar chamadas para a CLARO para ativar novos Créditos e para acessar serviços públicos de emergência.**

## **VIII - DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

8.1 São assegurados ao **Assinante** os direitos

e deveres estabelecidos neste Contrato, e no Regulamento SMP e na Lei nº 12.965/2014, tais como:

a) Transferência de titularidade do Contrato SMP, desde que o **ASSINANTE** esteja adimplente e desde que o novo titular seja aprovado em avaliação de crédito realizada pela **CLARO**, obrigando-se a cumprir todas as normas deste Contrato mediante a assinatura de novo Termo de Adesão; b) Solicitar a Portabilidade Numérica, de acordo com a regulamentação vigente e com os procedimentos internos da **CLARO** nos termos da Cláusula XIV; c) Solicitar a interceptação, pela **CLARO**, das chamadas dirigidas a seu antigo Código de Acesso e a informação do novo Código de Acesso do **SMP**, nos termos que determina o artigo 6º, XXI, da Res. 477/2007 da **ANATEL**, no caso de mudança do seu Código de Acesso do **SMP**, desde que a faça, única e exclusivamente, no momento do pedido de alteração do número ou do cancelamento do Código de Acesso; d) inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; e) inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei; f) inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial; g) não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização; h) manutenção da qualidade contratada da conexão à internet; i) não fornecimento à terceiros de seus dados pessoais, inclusive registro de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante livre consentimento; j) exclusão definitiva de seus dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet; k) publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet; e, l) recebimento de tratamento isonômico em relação ao seu pacote de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou



aplicação.

8.2 O **ASSINANTE** com a linha ativa poderá requerer a transferência de titularidade do Contrato SMP, desde que confirme junto à **CLARO** todos os seus dados cadastrais e comprove os dados cadastrais do novo titular, conforme estabelece a regulamentação.

8.2.1 O **ASSINANTE** poderá, a qualquer tempo, para realizar solicitação, reclamação ou cancelamento, entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC da **CLARO**, através do telefone 1052 (ligação gratuita), através do site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) ou, ainda, através de correspondência endereçada à Gerência de Relacionamento com o Cliente **CLARO** localizada na Avenida John Boyd Dunlop, 501, Vila São Bento, Campinas, SP, CEP: 13033-780.

8.2.2 Em cumprimento à legislação vigente, o **ASSINANTE** tem o dever de informar todos os seus dados cadastrais solicitados pela **CLARO** no momento da habilitação da linha, sob pena da linha ser suspensa até a regularização dos dados omitidos ou incorretamente informados.

## **IX – CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS**

9.1 O **ASSINANTE** poderá apresentar contestação de débitos pessoalmente ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, em até 3 (três) anos a partir da data da cobrança considerada indevida.

9.2 A contestação do **ASSINANTE** receberá um número de protocolo para o acompanhamento de sua solução por meio do SAC da **CLARO**. A Claro deverá responder no prazo de até 30 dias do recebimento da contestação.

## **X – ESTAÇÃO MÓVEL E CÓDIGO DE ACESSO**

**10.1 A CLARO poderá deixar de ativar a EM ou suspender a prestação do SMP, mediante o envio de notificação prévia ao Assinante, mantidas as demais obrigações contratuais entre as Partes, se for verificado qualquer desvio dos padrões de utilização do SMP, bem como das características técnicas da EM, estabelecidas pela Anatel.**

10.2 O **ASSINANTE** poderá solicitar a substituição de seu Código de Acesso, mediante pagamento específico, salvo inviabilidade técnica.

## **XI – EXTRAVIO, FURTO E ROUBO DA ESTAÇÃO MÓVEL**

11.1 No caso de extravio, furto e roubo da EM, a **CLARO** aceitará realizar o bloqueio da EM e a suspensão da prestação do SMP desde que o **ASSINANTE** comunique o fato, imediatamente, ao SAC da **CLARO**, indicando o número de IMEI de seus aparelho e realizando sua identificação pessoal.

11.2 Caso sejam verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **ASSINANTE**, o bloqueio será cancelado.

11.3 O **ASSINANTE** será responsável por todos os valores decorrentes da utilização da EM extraviada, furtada ou roubada, até o momento em que a **CLARO** seja comunicada do evento.

11.4 O pedido para reativação da EM extraviada somente será recebido mediante solicitação escrita no **ASSINANTE** ou via SAC, mediante confirmação de seus dados cadastrais.

## **XII – PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO**

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

12.2 O presente contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses: a) a requerimento do Assinante; b) a requerimento de qualquer das Partes, em decorrência da inobservância da outra Parte no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais; c) pela **CLARO**, em decorrência (i) da prestação de declaração falsa; (ii) da cessão à terceiros, a qualquer título, do direito de uso do serviço pelo **ASSINANTE**, sem prévia formalização perante a **CLARO**; (iii) uso fraudulento ou ilícito da mesma ou em quaisquer das outras condições previstas neste Contrato; (iv) caso o **ASSINANTE** entre em contato com a central de atendimento da

**CLARO** praticando comportamentos inadequados e graves de forma reiterada junto aos colaboradores da **CLARO**, ofendendo os mesmos ou fazendo ameaças; d) por morte ou interdição do **ASSINANTE** pessoa natural, e falência ou dissolução, no caso de **ASSINANTE** pessoa jurídica; e) ou com a extinção da autorização da prestação SMP, sendo certo que em qualquer das hipóteses de rescisão por justo motivo causada pelo **ASSINANTE**, o **ASSINANTE** disporá dos canais de atendimento da **CLARO** para tratar seu caso, especialmente discando 1052 a partir de sua EM.

12.3 A **CLARO** poderá rescindir o presente Contrato caso seja constatada a utilização dos serviços para a prática de atos criminosos, principalmente crimes contra crianças e adolescentes, previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislação aplicável à espécie.

12.4 Enquanto não rescindido o Contrato, sempre que o Assinante inserir novos créditos, a Claro deve revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante, inclusive os já vencidos, que passará a vigor pelo maior prazo de validade. Quando a validade do crédito de recarga expirar, o Assinante ainda poderá reativá-la no prazo regulamentar. Passado esse período, o Assinante será desconectado e perderá os créditos, conforme Resolução 632/2014 da Anatel.

### **XIII – SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO**

13.1 VAS e as Facilidades Adicionais são aqueles que acrescentam novas utilidades ao SMP, relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, tais como nas situações de serviço de provimento de acesso à internet, SMS, MMS, aquisição de serviços de música, jogos, vídeos, imagens, sem se limitar a essas hipóteses, conforme a legislação e regulamentação vigentes, devendo ser contratado por meio de acesso aos canais de relacionamento da **CLARO**. O VAS não constitui serviço de telecomunicações e não se confunde

com o SMP.

13.2 Conforme indicado na cláusula sexta deste Contrato e no Plano de Serviços, os valores, formas de pagamento e condições para contratação do VAS e das Facilidades Adicionais estão indicadas na home page [www.clarodeias.com.br](http://www.clarodeias.com.br) ou no Portal Claro Ideias.

### **XIV – PORTABILIDADE NUMÉRICA**

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

14.2 A Portabilidade de Código de Acesso móvel implica na cessação da relação contratual com a prestadora de onde é portado o Código de Acesso ("Prestadora Doadora") e na celebração de um novo contrato com a Prestadora Receptora, que neste caso é a **CLARO**.

14.3 A **CLARO** poderá cobrar do **ASSINANTE**, em parcela única, valor pela Portabilidade de seu Código de Acesso para a **CLARO**, limitado ao valor máximo definido pela ANATEL.

14.4 Para Portabilidade do Código de Acesso de outra prestadora para a **CLARO**, devem ser atendidas as seguintes premissas, sem prejuízo das demais estabelecidas neste Contrato: (i) a Prestadora Doadora deve ser Autorizada do SMP; (ii) a troca de prestadora deve ser realizada dentro de uma mesma Área de Registro; e, (iii) o usuário deve estar ativo na Prestadora Doadora no momento da solicitação de Portabilidade para a **CLARO**.

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

14.6 Na hipótese de o **ASSINANTE** manifestar interesse em ser cliente da **CLARO** somente se a Portabilidade de seu Código de Acesso for efetivada, o **ASSINANTE** deverá adquirir CHIP sem número da **CLARO**, cujo número portado nele será ativado caso a Portabilidade seja efetivada. Neste caso, o **ASSINANTE** toma

conhecimento e concorda que o presente Contrato apenas surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo Código de Acesso portado no referido CHIP. Caso o Código de Acesso do **ASSINANTE** não seja portado, independentemente do motivo, a contratação ora pretendida não será efetivada, vez que a condição para eficácia do Contrato não terá ocorrido. O CHIP adquirido pelo **ASSINANTE** somente poderá ser utilizado na rede da **CLARO** e, caso o **ASSINANTE** não faça uso deste CHIP no prazo de 1(um) ano, contado a partir de seu recebimento, o CHIP não mais poderá ser habilitado na rede da **CLARO**.

14.7 Uma vez solicitada pelo **ASSINANTE** a Portabilidade do Código de Acesso e atendidos os requisitos e as condições comerciais estabelecidas para tal, o **ASSINANTE** autoriza, desde já, o fornecimento de seus dados cadastrais para a "Entidade Administradora" e para a "Prestadora Doadora", assim definidas pela ANATEL, a fim de permitir a conclusão, ou não, de sua solicitação de Portabilidade.

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

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

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

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

14.12 Durante o processo de Portabilidade, entre o período de desativação na Prestadora Doadora e de ativação do Código de Acesso portado na **CLARO**, poderá haver a interrupção

temporária da prestação do SMP para o usuário, não havendo qualquer responsabilidade da **CLARO** nessa ocorrência.

14.13 O **ASSINANTE** fica ciente neste ato e desde já concorda que a solicitação de Portabilidade do Código de Acesso da **CLARO** para outra prestadora, caracterizará a rescisão contratual até então existente com a **CLARO**.

14.14 Por fim, o **ASSINANTE** reconhece que a **CLARO** não possui qualquer responsabilidade por eventuais prejuízos ocasionados pelas Prestadoras Doadoras e/ou Receptoras, pela demora e/ou vedação da liberação ou aceitação do Código de Acesso portado. E reconhece também que poderá ocorrer eventual necessidade de troca do equipamento, em caso de incompatibilidade técnica, sendo o custo desta troca de responsabilidade do **ASSINANTE**.

## **XV- PROTEÇÃO DE DADOS**

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

15.2 Sobre os dados pessoais que poderão ser coletados e utilizados, a **CLARO** informa que:

(i) poderá coletar, utilizar e armazenar, a seu exclusivo critério, dados cadastrais do **ASSINANTE**, entre eles nome, e-mail, endereço, telefone, CPF, RG, data de nascimento e gênero, os quais são importantes para algumas ações como preenchimento de contrato, emissão de nota fiscal e para comunicação com o **ASSINANTE**;

(ii) poderá coletar informações relativas às chamadas realizadas e recebidas, envio de SMS, volume de dados utilizados e antenas que atendem à prestação do serviço, com a finalidade de mensurar a qualidade dos seus

serviços, cumprir com as determinações do Órgão Regulador, para entendimento da fatura telefônica e para o controle do serviço pelo próprio **ASSINANTE**;

(iii) poderá coletar dados bancários e de cartão de crédito para efetuar cobranças pelos serviços contratados pelo **ASSINANTE**;

(iv) poderá coletar dados de localização para criação de produtos e serviços não relacionados à publicidade, para realização de melhorias na qualidade dos serviços nas localidades em que atua em cumprimento com as determinações previstas pelo órgão regulador e legislação e, quando necessário, para prevenção e repressão de crimes relacionados ao tráfico de pessoas, em atendimento a determinação judicial ou, na ausência de manifestação judicial, no prazo de 12 (doze) horas, mediante requisição de autoridade competente;

(v) poderá coletar informações sobre navegadores e dispositivos, incluindo endereço IP, relatório de erros, atividade do sistema, data e hora e URL, dados sobre ligações e telefonia incluindo destino, duração e envio de mensagens SMS, para cumprimento das determinações exigidas pelo Órgão Regulador e pela legislação;

(vi) poderá gravar as chamadas realizadas por seu setor de Atendimento, visando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados nesse canal; para atendimento a determinações judiciais ou autoridades públicas na esfera penal em atendimento a investigações criminais em curso. Em produtos com controle remoto com comando de voz, não há o reconhecimento de voz, apenas dos padrões de diferentes sotaques para que o dispositivo possa reconhecer e executar um comando;

(vii) poderá coletar dado biométrico do **ASSINANTE** em suas lojas e autoatendimento, por meio da coleta de fotografia, para auxiliar na verificação de autenticidade de documentos (documentoscopia) e/ou evitar fraudes;

(viii) poderá coletar informações referentes ao seu número de telefone, ao consumo de dados,

ao saldo de recarga e promoção para realizar recargas de pacotes de dados por meio das lojas virtuais das redes sociais;

(ix) poderá coletar informações para a formação de perfil de crédito pela **CLARO** e por parceiros que desempenham atividades relacionadas à proteção ao crédito e prevenção à fraude, relativas ao perfil de consumo e ao relacionamento com a **CLARO**, que incluem informações relativas ao consumo de dados, histórico de pagamentos e recargas, eventuais contestações e atrasos de conta, frequências de acesso aos serviços Claro (NOW ou PPV), trocas de serviços e contatos realizados com a **CLARO**;

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

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

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

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

15.7 A **CLARO** irá tratar os dados pessoais dos **ASSINANTES** pelo tempo que durar a prestação do serviço de telecomunicações contratado e manterá os dados dos **ASSINANTES** em seus

registros, após o término da prestação do serviço, para cumprimento de determinação legal, bem como para eventual fornecimento de dados às autoridades públicas. A **CLARO** possui uma política específica que prevê a retenção por: (i) Três anos os registros de conexão à internet, sendo não guardará os registros de acesso a funcionalidades de internet; (ii) Seis meses os registros de acesso a Funcionalidades de internet nos aplicativos próprios da Claro; (iii) Cinco anos os Dados cadastrais e de faturamento.

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

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

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

de seus **ASSINANTES** mediante requerimento judicial. \*(Lei 12.830/06/2013 (Lei dos Delegados); Lei 12.850 de 02/08/2013 (Lei do Crime Organizado); Lei 12.683 de 09/07/2012 (Lavagem de Dinheiro); art. 269 do Regimento Interno da Câmara e Resolução 18 da Câmara dos Deputados de 18/12/2003).

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

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

## **XVI – DISPOSIÇÕES GERAIS**

16.1 O **ASSINANTE** é responsável pela veracidade das informações fornecidas e de sua utilização, especialmente o seu endereço para envio de correspondências. A não utilização destes dados e a consequente não localização do **ASSINANTE** para contato, poderá ocasionar a suspensão do Contrato e dos serviços prestados.

16.2 A **CLARO** poderá modificar as condições deste Contrato, mediante prévia comunicação escrita ou mediante redação de novo Contrato, procedendo ao registro em Cartório de Registro



de Títulos e Documentos.

16.3 Caso o Assinante não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 16.2 deverá, no prazo de 10 dias, a contar da data de recebimento de tal comunicação, exercer o direito de rescindir o contrato. Caso não o faça, será considerado que houve aceitação e adesão às novas condições.

16.4 Este Contrato poderá ser modificado por solicitação da Anatel ou, ainda, diante de alterações das leis, decretos ou atos normativos que regulamentam o SMP e que tenham reflexo sobre a forma de sua prestação.

16.5. A falta ou atraso, por qualquer uma das Partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação.

16.6. Todas as informações do cadastro do **ASSINANTE** são confidenciais e só poderão ser fornecidas: a) ao **ASSINANTE**; b) ao representante com procuração específica; c) à autoridade judicial; e d) a outras Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, para fins específicos para prestação desses serviços.

16.7. Além dos serviços de voz, a **CLARO** poderá disponibilizar a contratação de pacotes de dados e de VAS. Verifique preços, condições e cobertura no site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), nas lojas **CLARO** ou através de ligação gratuita para o SAC da **CLARO** (1052), de qualquer telefone. Os pacotes de dados eventualmente contratados referem-se exclusivamente à transmissão de dados, portanto, serão cobrados adicionalmente aos serviços de voz e mensagem de texto (SMS). As regras contidas no presente Contrato também se aplicam a contratação dos referidos pacotes de dados.

16.8. O **ASSINANTE** nos termos do art. 166 do CTN autoriza expressamente a **CLARO** a se restituir ou pedir restituição, por qualquer meio, do ICMS pago indevidamente ou a maior, em consequência da não ocorrência do fato gerador do imposto ou de erro na sua operação.

16.9. A **CLARO** poderá coletar, utilizar e armazenar, a seu exclusivo critério, as informações relativas ao perfil de consumo,

localização e comportamento utilização do serviço de seus Usuários, de forma anônima e agregada, com a finalidade de melhoria do desempenho da rede da **CLARO** e da experiência de utilização dos Usuários, bem como para personalização das ofertas.

16.10. O **ASSINANTE** concorda com a coleta de seus dados cadastrais, por força deste Contrato, e dos dados pessoais complementares, assim como o uso dos referidos dados, somente pela **CLARO**, de maneira que não se permita sua identificação. O **ASSINANTE** poderá rever a autorização concedida, a qualquer tempo, por meio de contato com a Central de Atendimento da **CLARO**.

16.11 Com o objetivo de manter a estabilidade, segurança, integralidade e funcionalidade da rede, bem como garantir a qualidade do SMP, a **CLARO** poderá adotar práticas de gerenciamento de rede, em conformidade com as melhores práticas e a legislação vigente.

16.12 Este Contrato encontra-se registrado no 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo sob o nº 3.705.518 de 05/10/2022.

## **XVII – FORO**

17.1 O presente contrato encontra-se disponibilizado na home page da **CLARO** [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), obrigando herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro do domicílio do **ASSINANTE** como o único competente para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou execução deste instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.