



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, resolvem firmar o presente Contrato:

I - OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto regular a prestação do Serviço Móvel Pessoal ("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 e/ou oferta escolhido pelo **ASSINANTE**.

1.4 O **ASSINANTE** declara ter recebido as informações do Plano de Serviços e/ou oferta contratados, bem como sobre a aquisição de recargas, que também se encontram disponíveis juntamente com os regulamentos das ofertas e promoções disponíveis no site 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 **CLARO** poderá cobrar valores a título de habilitação em razão da ativação da estação móvel, de acordo com o Plano de Serviço e/ou Oferta contratado, conforme previsto no Termo de Adesão disponibilizado para o **ASSINANTE**. O **ASSINANTE** se compromete a manter os seus dados atualizados e sempre que solicitado encaminhará cópia destes 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 do mapa de cobertura do serviço na sua localidade. O mapa de cobertura do serviço de acesso à Internet está disponível no site www.claro.com.br/cobertura e nas lojas **CLARO** ou através de ligação gratuita para o SAC da **CLARO** (1052) de qualquer telefone.

IV – PLANOS DE SERVIÇOS E OFERTAS

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

4.2 Na ativação da linha pré-paga na estação móvel, o **ASSINANTE** optou pela oferta vinculada ao Plano de Serviço Pré-Pago indicado no Termo de Adesão, Sumário e Termos e Condições de Uso do Plano, bem como no Regulamento da referida oferta, obrigando-se a cumprir todas as condições deste Plano de Serviço e/ou oferta.

4.3 O **ASSINANTE** tem ciência de que, se solicitar a transferência de Plano de Serviço e/ou oferta, até a sua efetivação, permanecerão válidos os preços referentes ao Plano de Serviço e/ou oferta 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 e/ou oferta, devendo efetuar a comunicação aos usuários afetados, com antecedência de 30 (trinta) dias, para que o **ASSINANTE** possa optar por outro Plano de Serviço e/ou oferta, sendo que, caso não ocorra à manifestação do **ASSINANTE**, a **CLARO** estará autorizada a transferi-lo deste para o Plano de Serviço de Referência e/ou oferta ou para outro Plano Alternativo de Serviço similar.

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

5.1.1 O **ASSINANTE** declara ter conhecimento que o valor da utilização do Serviço em Roaming será debitado de seus créditos conforme regra do Plano de Serviço contratado, e tabela de preços praticada à época. Os valores relativos a este tipo de uso estarão disponíveis no SAC da **CLARO**, através de ligação gratuita para o número 1052 de qualquer telefone e, também, no site www.claro.com.br.

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

5.3 A utilização dos serviços ora contratados, tanto de voz, como de dados, é válida apenas no território nacional.

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

VI – PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

6.1 O **ASSINANTE** poderá adquirir 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, prazo de validade e forma de pagamento dos créditos estão estabelecidos no Plano de Serviço e/ou oferta contratado pelo **ASSINANTE**.

6.3 Considerando que as recargas referem-se a créditos de serviços de telecomunicações Pré-Pagos, estes são de uso exclusivo para fruição desses serviços. Portanto, o **ASSINANTE** está ciente que os Créditos

Pré-Pagos destinam-se exclusivamente à contratação do **SMP**.

6.4 A contratação de Serviços de Valor Adicionado (SVA) e aplicativos digitais, de forma avulsa ou em ofertas conjuntas com o SMP deverá observar sempre os valores e a forma de pagamento desses serviços indicada no Regulamento das respectivas ofertas da **CLARO** e/ou no site da **CLARO**.

6.5 Na hipótese do **ASSINANTE** contratar de Serviços de Valor Adicionado, Aplicativos/ Conteúdos Digitais, serviços suplementares, facilidades adicionais e/ou outros serviços distintos de Telecomunicações, de forma avulsa ou em ofertas conjuntas, tais serviços serão disponibilizados no momento da contratação e serão pagos pelo **ASSINANTE** posteriormente a sua utilização quando for efetivada uma próxima recarga. Apenas o saldo remanescente ao pagamento dos referidos serviços. Previamente contratados e utilizados, destinar-se-á à aquisição dos créditos pré-pagos de telecomunicações.

6.5.1. Os valores dos serviços descritos no item acima estão indicados no Regulamento das respectivas ofertas da **CLARO** e/ou no site da **CLARO**.

6.6 Os preços dos serviços poderão ser reajustados a cada 12 meses, com 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 **ASSINANTE** 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**.

7.2 Tais créditos serão deduzidos na medida de sua utilização, inclusive com relação à utilização dos serviços de Longa Distância.

7.3 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.

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

7.4 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**.

7.4.1 Durante os bloqueios previstos em 7.4, 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) publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet; e, j) 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 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 aparelhos 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 – USO INADEQUADO OU ILEGAL DO SERVIÇO

12.1 Os serviços contratados são destinados exclusivamente ao uso pessoal e particular do **ASSINANTE** conforme critérios e limitações estabelecidos neste instrumento, dentro dos limites legais, sob pena de

serem impostas as penalidades previstas neste Contrato e na legislação aplicável em virtude de eventual uso inadequado ou ilegal.

12.2 Sem prejuízo de demais hipóteses previstas neste instrumento ou na legislação vigente, é considerado uso inadequado ou ilegal:

I - o não cumprimento das obrigações fixadas neste contrato;

II - a prática de qualquer fraude ou uso em desacordo com a natureza e a finalidade do serviço contratado ou com a legislação aplicável;

III - a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do serviço recebidos, totais ou parciais, exceto por expressa autorização por escrito da **CLARO**;

IV - a utilização do serviço para, dentre outras, cursar tráfego ou realizar chamadas:

a) massivas, assim consideradas aquelas realizadas em volume superior à capacidade humana de atendimento e comunicação;

b) sem o intuito de comunicação efetiva;

c) sem observância das regras de uso dos recursos de numeração conforme a destinação feita em plano de numeração, atribuição à Prestadora de serviço de telecomunicações e a designação ao **ASSINANTE** final;

d) que dificultem, indevidamente, a identificação do chamador;

V - a utilização do serviço para disseminação de ódio, racismo, preconceito em violação a legislação vigente no contato com a **CLARO**, notadamente junto aos serviços de atendimento ao cliente, bem como para a prática de outros crimes ou danos previstos em lei, não se limitando a violação de direitos de terceiros.

12.3 A ocorrência do uso inadequado ou ilegal faculta à **CLARO**, a seu exclusivo critério: (i) bloquear, total ou parcialmente, os serviços decorrentes do uso inadequado ou ilegal, cuja penalidade poderá alcançar apenas os Códigos de Acesso envolvidos no referido uso ou sobre a totalidade destes; (ii) Rescindir definitivamente o Contrato;

12.4 Em qualquer das situações de uso inadequado ou ilegal, a **CLARO** poderá cobrar pelos serviços prestados até a data do efetivo bloqueio, bem como, caso decida pela rescisão, poderá cobrar antecipadamente as parcelas vincendas da ativação dos serviços, parcelamento de aparelhos e/ou excedentes ao consumo, uso fora das condições descritas para a prestação dos serviços, pelo valor não promocional destes serviços, bem como eventuais perdas e danos ocasionados pela prática indevida do **ASSINANTE**.

12.5 Uma vez caracterizados mau uso e/ou fraude, a **CLARO** poderá negar a reativação, a ativação de novos serviços e/ou a realização de novas contratações, por tempo indeterminado, permanecendo disponível tão somente a possibilidade de adesão a plano/oferta pré-pago vigente da Operadora, sem promoção vinculada.

12.6 O **ASSINANTE** declara estar ciente que a prática de revenda, repasse, aluguel, ou qualquer outro meio de cessão de uso/intermediação de recurso de numeração ou capacidade de geração de chamadas, por parte de usuário contratante para terceiro que vá fazer uso de tal serviço em nome próprio, constitui irregularidade regulatória passível de punição do **ASSINANTE**.

12.7 O **ASSINANTE** declara ainda estar ciente que o desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a necessária autorização expedida pela Anatel constitui crime previsto no art. 183, da Lei 9.472/97.

XIII – PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO

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

13.2 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;

d) por morte ou interdição do **ASSINANTE**;

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.

13.3 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.

13.4 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.

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 E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

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** (<https://www.claro.com.br/seguranca>).

15.1.1. O **ASSINANTE** declara e compreende que a segurança de seus dados depende, também, da adoção de medidas apropriadas pelo próprio **ASSINANTE** para resguardar suas informações, incluindo, mas não se limitando, à observância das orientações referidas na Cláusula 15.1.

15.2 O **ASSINANTE** está ciente e anui que a **CLARO** trate seus dados pessoais, nos termos da Política de Privacidade, acessível no Portal da Privacidade **CLARO** (<https://www.claro.com.br/privacidade/politica-de-privacidade>), a qual integra o presente Contrato e cuja leitura o **ASSINANTE** declara ter realizado.

15.2.1. O **ASSINANTE** está ciente de que a Política de Privacidade da **CLARO** é norma principal em relação ao tratamento de dados pessoais pela **CLARO** e suas disposições prevalecem sobre os termos previstos neste Contrato.

15.2.2. O **ASSINANTE** está também ciente de que a **CLARO** poderá atualizar periodicamente sua Política de Privacidade, cujas modificações passarão a integrar o presente Contrato, a partir da data de sua publicação no site da **CLARO**.

15.2.3. Sem prejuízo do disposto nas cláusulas acima, objetivando maior transparência sobre o tratamento dos dados pessoais, a **CLARO** informa que, dentre outros:

(i) poderá coletar, utilizar e armazenar, em relação ao **ASSINANTE**, dados: cadastrais; das atividades realizadas online; da utilização dos serviços contratados; bancários e de cartão de crédito ou débito; de localização; sobre navegadores e dispositivos; de ligações e telefonia; referentes ao seu número de telefone; de consumo de franquia de internet; de saldo de recarga e promoção; sobre seu perfil de consumo e sua relação com a **CLARO**; tudo conforme as finalidades explicitamente declaradas na Política de Privacidade;

(ii) poderá gravar as chamadas realizadas por seu setor de Atendimento, visando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados nesse canal e atendimento a determinações judiciais ou autoridades públicas na esfera penal em atendimento a investigações criminais em curso.

- (iii) poderá tratar dados biométricos do **ASSINANTE**, bem como cópias (fotografias) de seus documentos, em suas lojas e autoatendimento para evitar fraudes;
- (iv) poderá coletar dados de imagens de suas lojas físicas, que podem incluir gravações de imagens do **ASSINANTE**, para fins de segurança e para avaliar onde há maior circulação do público nas lojas físicas a fim de gerir a quantidade de atendentes, tempo de atendimento, layout mais adequado para oferta dos produtos e serviços;
- (v) poderá coletar informações necessárias para personalizar suas preferências e oferecer produtos e serviços que possam ser do seu interesse; e
- (vi) A **CLARO** poderá utilizar dados: sobre o perfil de consumo; do relacionamento com a **CLARO**; de geolocalização do **ASSINANTE**, para o desenvolvimento, por si ou por parceiros, de produtos e serviços, que podem ser voltados, entre outros, a prevenção a fraudes e/ou proteção ao crédito.

15.3 Conforme o Marco Civil da Internet (“MCI”), as requisições de registros de conexão ou de registro de acesso às aplicações da CLARO serão atendidas somente mediante ordem judicial.

15.4 A **CLARO** informa que não trata dados pessoais dos **ASSINANTES** sobre 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.

15.5 A **CLARO** apenas tratará dados de **ASSINANTES** menores de idade, ou dependentes menores de idade, que eventualmente estejam em suas bases, em seu melhor interesse.

15.6 Quando, por força da Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”), o tratamento precisar se fundamentar no consentimento do **ASSINANTE**, a **CLARO** o coletará, em seu nome ou por terceiros interessados, de forma apartada às demais cláusulas contratuais.

15.6.1 Na hipótese de **ASSINANTES** que sejam crianças, o seu consentimento será coletado por intermédio do pai, da mãe ou responsáveis legais, conforme determina a LGPD.

15.7 A **CLARO** tratará 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 e para a proteção dos interesses da **CLARO**, inclusive em juízo. O prazo de retenção poderá variar, de acordo com o dado tratado e a finalidade do tratamento, no entanto, será de até 10 (dez) anos.

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 Cookies no Portal de Privacidade da **CLARO** (<https://www.claro.com.br/privacidade/politica-de-cookies>).

15.9 Nessa contratação, a **CLARO** atua como Controladora dos dados e, para execução de suas atividades, incluindo o cumprimento de suas obrigações contratuais e a persecução de outros interesses legítimos, poderá compartilhar os dados pessoais do **ASSINANTE** com alguns terceiros, como por exemplo, as empresas de: call center; serviços técnicos; pacotes de conteúdo comercializados nos canais de venda para ativação e assinatura de conteúdo; crédito e cobrança, soluções de crédito e/ou prevenção a fraude; plataforma e aplicações de recarga; além de agentes autorizados; parceiros de tele vendas; companhia de seguros para cobertura de seguros de aparelhos celulares e de terceiros para cobrança do prêmio na fatura; parceiros de negócio; parceiras de tratamento de dados coletados pelos aplicativos da **CLARO**, nos termos de sua Política de Privacidade.

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 e Polícia Legislativa, em cumprimento à suas obrigações legais. Nas demais situações, a **CLARO** poderá compartilhar dados de seus **ASSINANTES** mediante ordem judicial.

15.11 O **ASSINANTE** poderá exercer seus direitos previstos na LGPD, por meio de acesso ao Portal de Privacidade da **CLARO**, no site <https://www.claro.com.br/privacidade/direitos-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 compartilhamento com entidades públicas e privadas; informação de não fornecer consentimento e suas consequências; revogação do consentimento; oposição; e explicação e revisão de decisões automatizadas.

15.12 Os direitos exercidos pelo **ASSINANTE** poderão não ser integralmente atendidos, a depender de questões legais ou regulatórias a que a **CLARO** esteja sujeita. A resposta da **CLARO** conterá todas as informações acerca do seu atendimento total ou parcial.

15.13 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>, seus canais de atendimento telefônico e o e-mail dpo@claroatendimento.com.br para dúvidas e esclarecimentos adicionais.

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. 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, 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.

16.7. 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.

16.8. Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, incidentes sobre o objeto deste Contrato e outros documentos que o integrem, quando ocorridas após a data da assinatura do Contrato, poderão implicar na revisão destes para mais ou para menos, em conformidade com a legislação tributária em vigor.

16.9 O **ASSINANTE** entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva para manutenção ou modernização) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas ou por outros fatores fora do controle da **CLARO**.

16.10 A **CLARO** proverá automaticamente, em até 90 (noventa) dias da data da interrupção, ao



ASSINANTE prejudicado por indisponibilidade do serviço, o ressarcimento de forma proporcional ao tempo de indisponibilidade e ao valor correspondente do serviço contratado, na forma da regulamentação vigente. Para maiores informações, inclusive sobre interrupções programadas, consulte www.claro.com.br/interruptao.

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 6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo sob o nº 1.975.111 de 03/04/2025.

XVII – FORO

17.1 O presente contrato encontra-se disponibilizado na home page da **CLARO** www.claro.com.br, 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.