

O presente documento é parte integrante e complementar ao Contrato de Prestação dos Serviços de Telecomunicações do Claro Flex (“Contrato”) celebrado entre **CLARO S.A.**, sociedade com sede na Rua Henri Dunant, nº 780, Torres A e B, Santo Amaro, São Paulo/SP, CEP 04.709-110, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 40.432.544/0001-47, doravante denominada “**CLARO**” e a pessoa física ou jurídica identificada que o subscreve, doravante denominada “**USUÁRIO**” e estabelece os direitos e deveres das partes envolvidas, bem como as regras aplicáveis aos serviços contratados.

SUMÁRIO

1. CLARO FLEX.....	2
2. FORMA DE CONTRATAÇÃO	2
3. EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS	2
4. HABILITAÇÃO, NUMERAÇÃO E PORTABILIDADE.....	3
5. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE.....	4
6. CONSEQUÊNCIAS DA FALTA DE PAGAMENTO DA RECORRÊNCIA.....	5
7. CONTESTAÇÃO	5
8. USO FORA DA ÁREA DE MOBILIDADE NACIONAL OU NA CONDIÇÃO DE USUÁRIO VISITANTE	5
9. USO IRREGULAR OU ILEGAL DO SERVIÇO	6
10. PRAZO DE VIGÊNCIA	7
11. HIPÓTESES DE RESCISÃO	7
12. PROTEÇÃO DE DADOS E POLÍTICA DE PRIVACIDADE	8
13. EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE	10
14. CANAIS DE ATENDIMENTO	11
15. REGISTRO, ALTERAÇÕES E FORO	11

1. CLARO FLEX

1.1 O **Claro Flex** é a oferta de **Serviço Móvel Pessoal**¹ (“**SMP**”) prestado pela **CLARO** ao **USUÁRIO** para serviços de voz e dados com forma de contratação e atendimento exclusivamente digitais, via aplicativo (“APP CLARO FLEX”) disponível nas lojas Play Store (Android) ou Apple Store (IOS) e com forma de pagamento combinada, conforme **Termos e Condições da Oferta**.

2. FORMA DE CONTRATAÇÃO

2.1 A contratação dos serviços é formalizada mediante aceite eletrônico do Contrato pelo **USUÁRIO**, inclusive nos casos de solicitação de alteração de oferta ou qualquer modificação contratual.

2.2 A **CLARO** poderá cobrar taxa de habilitação cujo valor estará disposto nos **Termos e Condições da Oferta**.

2.3 O **USUÁRIO** é responsável pela veracidade das informações fornecidas, nos termos da lei, inclusive para análise de crédito. Ele também se responsabiliza por manter seus dados cadastrais e de contato sempre atualizados.

3. EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS

3.1 O serviço pressupõe a utilização pelo **USUÁRIO** de Estação Móvel compatível com a rede **SMP** da **CLARO** cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel, ao qual será associado um chip, seja físico (“SIMCARD”) ou virtual (“eSIM”), em que será ativado o Código de Acesso pela **CLARO** em nome do **USUÁRIO**.

3.2 A Estação Móvel utilizada para ativação do serviço deverá ser de propriedade do **USUÁRIO**, podendo ser adquirida junto a **CLARO** ou não. Sendo, o **USUÁRIO**, integralmente responsável pela procedência do equipamento, bem como pela guarda, manutenção e uso, inclusive nos casos de perda, furto ou roubo. A **CLARO** poderá requerer a apresentação de documento de propriedade e regularidade fiscal do equipamento para proceder com a ativação dos serviços.

3.3 O **USUÁRIO** é o único responsável pela verificação da compatibilidade da Estação Móvel e do chip (físico ou virtual) com a tecnologia de ativação escolhida, sendo que ambos deverão ser compatíveis para o correto funcionamento dos serviços. Portanto, eventuais incompatibilidades de suas ofertas com funcionalidades de aparelhos, equipamentos e aplicativos de terceiros, não são de responsabilidade da **CLARO**, de forma que não será devido nenhum tipo de ressarcimento ou compensação por ação ou decisão do próprio **USUÁRIO** em utilizar-se destes.

3.4 O **USUÁRIO** está ciente de que alguns aparelhos, equipamentos ou aplicativos podem conter funcionalidades de privacidade de navegação na internet e que a opção pelo uso desta funcionalidade poderá afetar o uso de ofertas de navegação promocional sem desconto na franquia de dados ou com desconto em franquia específica de dados vigentes, dentre outras ofertas que possam vir a ser lançadas relacionadas a concessão de benefícios de navegação na internet. Diante disso, o **USUÁRIO** está ciente e de acordo que ao ativar a funcionalidade de privacidade de navegação

¹ O **SMP** é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em regime privado, que possibilita a comunicação entre Estações Móveis (estação que pode operar quando em movimento ou enquanto esteja estacionada em lugar não especificado, tais como celulares, tablets, modems, etc.) e de Estações Móveis para outras estações nos termos da regulamentação (incluindo-se, exemplificativamente, estações fixas que operam em pontos fixos e especificados tais como telefones fixos e outros), em uma mesma Área de Registro do **SMP** ou acesso a redes de telecomunicações de interesse coletivo

na internet destes aparelhos, equipamentos e/ou aplicativos, o consumo da internet (ainda que para uso dos aplicativos beneficiados pelas Ofertas constantes do presente documento) poderá ser descontado da franquia de dados principal e poderá afetar o desempenho e uso de alguns aplicativos por incompatibilidade sistêmica, além da possibilidade de cobrança de excedentes.

3.5 Ressalvada a responsabilidade solidária da **CLARO**, o **USUÁRIO** está ciente e concorda que, em caso de defeito ou vício na Estação Móvel adquirida, inclusive em loja da **CLARO**, deverá procurar a assistência técnica do fabricante, cujos dados de contato constam do manual do produto, sendo que quaisquer valores de manutenção fora da garantia² serão cobrados diretamente por este.

3.6 O vício na Estação Móvel do **USUÁRIO** não implica em suspensão dos serviços prestados, sendo o **USUÁRIO** responsável pelo pagamento do serviço que permanece disponível ao mesmo, devendo providenciar outro equipamento para a continuidade de seu uso regular.

3.7 A **CLARO**, em hipótese alguma, se responsabiliza por equipamentos adquiridos junto a terceiros, utilizados para ativação dos serviços, bem como não possui qualquer responsabilidade relacionada a garantia contratual e/ou estendida concedida pelo fabricante ou disponibilizada por seguradoras e empresas terceiras, estando o **USUÁRIO** ciente e de acordo de que para solução em relação a estes serviços adicionais deverá acionar o fabricante e/ou empresa com a qual tiver formalizado o contrato.

3.8 No caso de extravio, furto ou roubo da Estação Móvel o **USUÁRIO** poderá comunicar o fato a **CLARO**, informando o IMEI correspondente e atendendo aos procedimentos informados e a **CLARO** poderá realizar o bloqueio deste.

4. HABILITAÇÃO, NUMERAÇÃO E PORTABILIDADE

4.1 O serviço estará disponível em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da ativação do chip, que ocorrerá mediante realização de passo a passo informado ao **USUÁRIO** no ato da contratação, no APP CLARO FLEX, e que pressupõe basicamente, o recebimento do Código de Acesso (número de sua linha telefônica)³, orientações de realização do cadastro, envio da documentação necessária, podendo ser solicitada, ainda, a realização de biometria.

4.2 A utilização de recursos de numeração é regida pelo Regulamento Geral de Numeração e pelos demais regulamentos, normas e procedimentos de uso que regem o assunto.

4.3 A mudança definitiva da Área de Registro (área geográfica na qual o serviço é prestado e utilizada como base para tarifação) pelo **USUÁRIO** também poderá acarretar alteração do Código de Acesso, por razões de ordem técnica, bem como poderá implicar na necessidade de nova contratação,

² A garantia legal é de 90 (noventa) dias a contar da data de retirada do equipamento da Loja **CLARO**, sendo que para o exercício desta o **USUÁRIO** deverá se dirigir a uma assistência técnica do fabricante. O uso da garantia possui restrições, as quais se encontram dispostas no termo de garantia do produto e na legislação em vigor. Qualquer extensão contratual desta garantia é de responsabilidade exclusiva do respectivo fabricante.

³ Para ativação de SIMCARD, exige-se a inserção do chip na Estação Móvel do **USUÁRIO** e o recebimento do Código de Acesso se faz por mensagem de texto. Para ativação de e-SIM, o Código de Acesso será disponibilizado diretamente no APP CLARO FLEX. O Código de Acesso é o conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos, estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação dos usuários, tais como a sua linha telefônica), decorrente de portabilidade ou não, poderá ser alterado: (i) pela **CLARO**, por motivo justificado, mediante comunicação prévia com 90 (noventa) dias de antecedência e (ii) pelo **USUÁRIO**, em caso de viabilidade técnica, podendo a **CLARO** cobrar pela alteração.

considerando a distinção de ofertas na nova área de registro, não constituindo tal fato qualquer descumprimento contratual.

4.4 A Portabilidade⁴ se aplica (i) ao Código de Acesso de usuário, quando este troca de prestadora dentro de uma mesma Área de Registro; e (ii) ao Código de Acesso de usuário, quando este troca de oferta, na própria prestadora.

4.5 O **USUÁRIO** tem o direito de solicitar o cancelamento de sua solicitação de portabilidade no transcorrer do Processo de Portabilidade, junto à Prestadora Receptora, em até 2 (dois) dias úteis contados a partir da solicitação.

4.6 Após concretizada, a portabilidade implica a cessação da relação contratual do **USUÁRIO** com a Prestadora Doadora (prestadora de onde o Código de Acesso é portado) e a celebração de uma nova relação contratual com a Prestadora Receptora (prestadora para onde o Código de Acesso é portado).

4.7 O Código de Acesso associado ao serviço não se destina ao uso como segundo fator de autenticação ("2FA") para fins de segurança para acesso a serviços digitais e aplicativos de terceiros, tais como acesso ou operações financeiras ou de crédito, e-mails, redes sociais etc. Para tanto devem ser utilizados métodos de 2FA criados especificamente para esta finalidade. A **CLARO** em hipótese alguma poderá ser responsável por acesso indevido de senhas ou quebra de segurança relacionada ao uso da linha móvel em aplicativos de terceiros ou para recebimento de informações de segurança como senha e outros.

5. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

5.1 O **Claro Flex** exige do **USUÁRIO** pagamento mensal, de forma prévia a utilização dos serviços, cuja cobrança terá data de vencimento correspondente à data de contratação, observadas as condições estabelecidas nos **Termos de Condições da Oferta**.

5.2 A **CLARO** disponibilizará, no APP CLARO FLEX, a respectiva nota fiscal em até 24h a partir da data do respectivo pagamento.

5.3 Os preços dos serviços poderão ser reajustados, a critério da **CLARO**, a cada **12 (doze) meses** contados da data da contratação da oferta pelo **USUÁRIO** ou data-base, nos termos da legislação.

5.4 O preço e a forma de cobrança do serviço de longa distância eventualmente aplicáveis são de responsabilidade exclusiva da operadora de longa distância selecionada pelo **USUÁRIO**.

5.5 Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, incidentes diretamente sobre o objeto deste Contrato e outros documentos que o integrem, quando ocorridas após a data da assinatura do Contrato, implicarão na revisão destes para mais ou para menos, nos termos da legislação em vigor.

5.6 O **USUÁRIO** é o único responsável por manter suas informações atualizadas e também por checar a procedência de e-mails recebidos da **CLARO**, conforme orientações de segurança contra fraudes disponíveis no site <https://www.claro.com.br/seguranca>, podendo conferir os dados correspondentes através do aplicativo sendo de sua exclusiva responsabilidade o pagamento incorreto ou indevido realizado a terceiros de má-fé.

⁴ Portabilidade é a facilidade de rede que possibilita ao **USUÁRIO** manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço poderá ser solicitada pelo **USUÁRIO** nos termos da regulamentação vigente.

6. CONSEQUÊNCIAS DA FALTA DE PAGAMENTO DA RECORRÊNCIA

6.1 O não pagamento até a data da renovação da oferta, poderá resultar ao **USUÁRIO**:

I. suspensão do serviço por 90 (noventa) dias corridos contados a partir da notificação prévia da **CLARO** sendo garantido ao **USUÁRIO**:

- a) a originação de chamadas a cobrar;
- b) o recebimento de chamadas, exceto a cobrar;
- c) a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;
- d) a manutenção de seu Código de Acesso, nos termos da regulamentação;
- e) o acesso ao atendimento telefônico da **CLARO**;

II. rescisão do Contrato após o período da suspensão da prestação do serviço, mediante prévia notificação.

7. CONTESTAÇÃO

7.1 O USUÁRIO poderá apresentar contestação de débitos, total ou parcial, via APP CLARO FLEX (ou 1052 em caso de indisponibilidade do aplicativo), no prazo máximo de 03 (três) anos a contar da data da cobrança considerada indevida.

7.1.1 A **CLARO** responderá aos questionamentos no prazo de até **30 (trinta) dias corridos** contados do recebimento da contestação, sendo que, em caso de procedência da contestação, efetivará a devolução dos valores pagos e contestado, nos termos da regulamentação, preferencialmente por meio de créditos, a menos que o **USUÁRIO** solicite por outro meio previsto na regulamentação da Anatel no momento da contestação.

7.1.2 Caso o prazo de contestação transcorra sem que haja manifestação da **CLARO** a contestação será considerada procedente e a **CLARO** se compromete aos procedimentos mencionados na cláusula 7.1.1 acima.

8. USO FORA DA ÁREA DE MOBILIDADE NACIONAL OU NA CONDIÇÃO DE USUÁRIO VISITANTE

8.1 Os serviços ofertados pela **CLARO**, quando não disposto de outra forma, são exclusivamente para uso na rede da **CLARO**, apenas em território nacional. O uso de outras redes (roaming nacional ou internacional⁵), caso permitido pela **CLARO**, a depender da Oferta contratada, pode gerar cobrança de excedentes e tarifas das operadoras visitadas, as quais serão divulgadas no site www.claro.com.br ou poderão ser consultadas junto aos Canais de Atendimento.

⁵ O uso internacional no Chile, visando o cumprimento do Acordo de Livre Comércio firmado entre Brasil e Chile para uso sem encargos refere-se à permanência temporária no Chile por até 90 dias contínuos ou 120 dias descontínuos em um mesmo ano-calendário. Caso o uso ultrapasse esse período, a **CLARO** poderá cobrar as tarifas padrão de roaming internacional, conforme previsto nos **Termos e Condições da Oferta**.

8.2 Caso esteja previsto na oferta contratada o uso em roaming nacional e/ou internacional, o **USUÁRIO** está ciente e de acordo que estará sujeito às condições técnico-operacionais da prestadora de serviço visitada e a responsabilidade da **CLARO** se limita ao disposto na legislação sobre interconexão de redes, estando a prestação dos serviços sujeita a oscilações por fatores externos, que não poderão ser consideradas como falha na prestação dos serviços.

8.3 **CLARO** poderá ofertar pacotes para uso em roaming nacional ou internacional ou ainda estabelecer tarifas específicas para o uso destes serviços ou apenas repassar os custos apresentados pela prestadora visitada, estando o **USUÁRIO**, desde já, de acordo com estes lançamentos em sua fatura de serviços. Eventual oferta para uso em roaming nacional ou internacional estará contemplada na oferta respectiva.

9. USO IRREGULAR OU ILEGAL DO SERVIÇO

9.1 Os serviços contratados são destinados exclusivamente ao **USUÁRIO** conforme critérios e limitações estabelecidos neste instrumento, dentro dos limites legais. O **uso irregular ou ilegal** poderá acarretar as **penalidades previstas no Contrato** e na legislação aplicável.

9.2 A **CLARO** adota medidas técnicas e administrativas necessárias e disponíveis para prevenir e cessar a ocorrência de fraudes relacionadas à prestação do serviço e ao uso das redes de telecomunicações, bem como para reverter ou mitigar os efeitos destas ocorrências.

9.3 Sem prejuízo de outras hipóteses previstas no Contrato ou na legislação vigente, é considerado uso irregular ou ilegal as seguintes práticas realizadas pelo **USUÁRIO**:

I. o não cumprimento das obrigações fixadas no 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 ou a reprodução indevida do sinal da **CLARO**, por qualquer meio, totais ou parciais, a título gratuito ou oneroso, exceto por expressa autorização por escrito da **CLARO**;

III. 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, também, irregularidade regulatória passível de punição, nos termos da legislação.

IV. a realização de tráfego ou chamadas massivas, assim consideradas aquelas realizadas em volume superior à capacidade humana de atendimento e comunicação; sem o intuito de comunicação efetiva; 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 **USUÁRIO** final, ou, ainda; que dificultem, indevidamente, a identificação do chamador;

V. a prática de spam, utilização comercial, religiosa, política ou qualquer outra que não esteja alinhada ao uso pessoal nos serviços nos termos da oferta contratada;

VI. a realização de práticas que importem na alteração de curso de tráfego que impeça o correto faturamento do serviço.

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

9.5 O **USUÁRIO** declara estar ciente, ainda, que as condutas descritas nos itens anteriores, sem prejuízo de outras práticas não elencadas no Contrato e que desvirtuem a regular prestação dos serviços, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a autoridade policial competente e das consequentes ações cíveis e criminais.

9.6 Em qualquer das situações de uso irregular ou ilegal, a **CLARO**, caso decida pela rescisão, poderá cobrar uso fora da oferta ou das condições descritas para a prestação dos serviços, pelo valor avulso por minuto, SMS ou MB trafegado, descritos nos **Termos e Condições da Oferta** contratada, bem como eventuais perdas e danos ocasionados pela prática indevida do **USUÁRIO**, sem prejuízo às sanções previstas na legislação penal e civil em vigor, a critério da **CLARO**.

9.7 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, em caso de usuário pessoa física, tão somente a possibilidade de adesão à oferta Pré-Paga vigente, sem promoção vinculada.

9.8 O **USUÁRIO** declara também estar ciente de 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.

9.9 Sem prejuízo aos dispositivos supramencionados, para que não reste dúvidas, a **CLARO** poderá também deixar de proceder à ativação ou suspender a prestação dos serviços ao **USUÁRIO**, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes nas seguintes situações:

I. se for verificado qualquer desvio dos padrões e características técnicas dos equipamentos estabelecidos pela Anatel;

II. se o **USUÁRIO** deixar de cumprir suas obrigações contratuais;

III. se o **USUÁRIO** apresentar para ativação equipamento não certificado ou de certificação não aceita pela Anatel;

IV. se o **USUÁRIO** apresentar para ativação equipamento não compatível com os padrões tecnológicos adotados pela prestadora.

10. PRAZO DE VIGÊNCIA

10.1 O Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de sua assinatura ou aceite eletrônico. Este prazo não se confunde com o prazo de vigência de eventual preço promocional previsto nos **Termos e Condições da Oferta**.

11. HIPÓTESES DE RESCISÃO

11.1 O Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer direito de reembolso de taxas eventualmente pagas, nas seguintes hipóteses:

a) pelo **USUÁRIO** mediante solicitação no APP CLARO FLEX (ou 1052 em caso de indisponibilidade do aplicativo);

b) pela **CLARO** quando comprovada ocorrência de descumprimento, pelo **USUÁRIO**, de obrigações legais, regulamentares ou contratuais assumidas neste instrumento;

c) pela prática de atos pelo **USUÁRIO** contra a integridade física ou moral de colaboradores diretos ou terceiros que prestam serviços para a **CLARO**, bem como ameaças, disseminação de ódio, assédio sexual, racismo, xenofobia, LGBTfobia e outras condutas consideradas crimes pela legislação vigente.

Essa proibição se estende a qualquer outra forma de discriminação ou violência;

d) por morte ou interdição do **USUÁRIO** pessoa física ou, pela falência, recuperação judicial decretadas ou deferidas, ou, ainda, em caso de se iniciar qualquer outro processo de insolvência ou liquidação do **USUÁRIO** pessoa jurídica;

e) pela extinção da autorização da **CLARO** para prestação dos serviços contratados;

f) pelo pedido de portabilidade do **USUÁRIO** para outra Prestadora.

12. PROTEÇÃO DE DADOS E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

12.1 A **CLARO** utiliza soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões internacionais e boas práticas do setor, com o objetivo de preservar a inviolabilidade dos dados, contra a perda acidental ou ilegal, alteração, divulgação ou acesso não autorizados. O **USUÁRIO** poderá consultar orientações específicas de segurança no site da **CLARO** (<https://www.claro.com.br/seguranca>).

12.1.1. O **USUÁRIO** declara e compreende que a segurança de seus dados depende, também, da adoção de medidas apropriadas pelo próprio **USUÁRIO** para resguardar suas informações, incluindo, mas não se limitando, à observância das orientações referidas na cláusula 12.1.

12.2 O **USUÁRIO** está ciente e anui que a **CLARO** faça o tratamento de 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 Contrato e cuja leitura o **USUÁRIO** declara ter realizado.

12.2.1. O **USUÁRIO** 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 no Contrato.

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

12.2.3. 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 **USUÁRIO**, 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 **USUÁRIO**, 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 **USUÁRIO**, 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 **USUÁRIO**, 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.

12.3 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.

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

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

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

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

12.7 A **CLARO** tratará os dados pessoais dos **USUÁRIOS** pelo tempo que durar a prestação do serviço de telecomunicações contratado e manterá os dados dos **USUÁRIOS** 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.

12.8 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>).

12.9 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 **USUÁRIO** 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.

12.10 A **CLARO** compartilha dados de seus **USUÁRIOS** 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 às suas obrigações legais. Nas demais situações, a **CLARO** poderá compartilhar dados de seus **USUÁRIOS** mediante ordem judicial.

12.11 O **USUÁRIO** 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.

12.12 Os direitos exercidos pelo **USUÁRIO** 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.

12.13 Em caso de dúvidas referentes à Proteção de Dados tratados no Contrato, a **CLARO** disponibiliza ao **USUÁRIO** 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.

13. EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

13.1 É de exclusiva responsabilidade do **USUÁRIO** a manutenção de software de segurança atualizado (como controle de acesso, firewall e antivírus) em seus dispositivos. O **USUÁRIO** reconhece que a conexão à internet expõe seus equipamentos a usuários mal-intencionados e programas maliciosos (softwares maliciosos) que visam obter informações ou acesso não permitido, sendo de sua total responsabilidade a proteção contra tais riscos.

13.2 Todo conteúdo e software utilizado por meio dos serviços, assim como as marcas, tecnologias e nomes são de propriedade de terceiros, detentores de seus respectivos direitos, que estão protegidos contra a utilização não autorizada, de acordo com a legislação em vigor. Qualquer violação a estes direitos será objeto de apuração e, confirmada responsabilidade do **USUÁRIO**, implicará a adoção das medidas legais cabíveis e a imediata rescisão do contrato.

13.3 A **CLARO** não se responsabiliza pelo conteúdo acessado, transações, custos, contratações, downloads ou quaisquer outros atos realizados pelo **USUÁRIO** na internet por meio dos serviços. Isso inclui, mas não se limita, ao acesso não autorizado a dados, senhas e informações e equipamentos ou aplicativos baixados pelo **USUÁRIO**.

13.4 A **CLARO** não se responsabiliza por ações ou condutas de terceiros relacionadas ao serviço, incluindo orientações equivocadas ou fraudes. A **CLARO** também não será responsável por eventos de força maior ou caso fortuito que possam impactar a prestação do serviço.

13.5 A **CLARO** não será responsável por quaisquer danos patrimoniais, morais, lucros cessantes, perda de fundo de comércio, de informações ou outras perdas intangíveis. Tampouco responderá por custos de aquisição de bens, serviços, informações e dados obtidos via o serviço ou transações estabelecidas por ele, sendo todas estas perdas decorrentes do uso dos serviços ou de atos praticados pelo próprio **USUÁRIO**.

14. CANAIS DE ATENDIMENTO

14.1 A **CLARO** oferece canal de atendimento remoto pelo APP CLARO FLEX através do Chat para atendimento das interações necessárias aos serviços contratados e demandas do **USUÁRIO**. Em caso de indisponibilidade do aplicativo, o contato poderá ser realizado junto a Central de Atendimento 1052.

15. REGISTRO, ALTERAÇÕES E FORO

15.1 A **CLARO** poderá restringir a fruição de facilidades inerentes aos serviços mediante a solicitação do **USUÁRIO** e observadas a viabilidade técnica e a oferta contratada.

15.2 A cessão ou a transferência do Contrato pela **CLARO** não gera para o **USUÁRIO** o direito ao reembolso de tarifas eventualmente pagas, ou qualquer outra forma de indenização.

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

15.4 O Contrato poderá ser modificado por solicitação do Poder Concedente ou em razão de alterações das leis, decretos ou atos normativos que regulamentem o serviço contratado e que tenham reflexo sobre a forma de sua prestação ou, ainda, pela **CLARO**, respeitadas as previsões normativas em vigor e dispositivos referentes à proteção e defesa do consumidor.

15.5 As condições previstas nos **Termos e Condições da Oferta** prevalecem sobre quaisquer disposições divergentes ou contrárias contidas neste documento.

15.6 O presente documento encontra-se disponível para consulta no site <https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio>, assim como nas lojas de **CLARO**, podendo ser consultado e impresso sempre que o **USUÁRIO** assim desejar.

15.7 Fica eleito o foro do domicílio do **USUÁRIO** como o competente para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou execução do Contrato, sem prejuízo de este optar por outro foro competente na forma prevista na legislação vigente.