

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

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.

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 requer 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.

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 ou através do site 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 promovidos sem 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 a 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 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 regular. 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.claroideias.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 a 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 tele vendas; 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.

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, 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, 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.