

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP

De um lado, EAI TELECOMUNICAÇÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 08.316.162/0001-45, com sede na Rua Cinco, nº 09, Sala 03, Bairro Industrial, na cidade de Planalto/PR, CEP: 85.750-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como CONTRATADA ou PRESTADORA.

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente CONTRATANTE ou CLIENTE, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES E CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1. Sem prejuízo aos demais termos e expressões definidos ao longo deste Contrato, os termos e expressões abaixo, quer estejam na forma plural ou singular, terão os seguintes significados:

1.1.1. TERMO DE CONTRATAÇÃO: designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *online*) a este Contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. Serviço Móvel Pessoal – SMP: designa os serviços de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo objeto deste Contrato que, possibilita a comunicação entre Estações Móveis e entre Estações Móveis e outras estações.

1.1.3. Adicional por Chamada – AD: designa o valor fixo cobrado pela CONTRATADA, por chamada recebida ou originada, quando o CLIENTE estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade.

1.1.4. Área de Cobertura: designa a área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP.

1.1.5. Área de Mobilidade: designa área geográfica definida na OFERTA, cujos limites não podem ser inferiores ao de uma Área de Registro - AR, que serve de referência para cobrança do Adicional por Chamada – AD.

1.1.6. Área de Registro – AR: designa área geográfica contínua, definida pela ANATEL, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarificação, onde a Estação Móvel do SMP é registrada.

1.1.7. Área de Prestação de Serviço da Prestadora: designa o conjunto da área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Cobertura, na qual uma mesma Prestadora SMP está autorizada a explorar o Serviço Móvel Pessoal - SMP.

1



1.1.8. Área de Tarificação – AT: designa a área específica, geograficamente contínua, formada por um conjunto de municípios, agrupados segundo critérios sócios-geoeconômicos, e contidos em uma mesma Unidade da Federação, utilizada como base para a definição de sistemas de tarificação.

1.1.9. Assinatura: designa o valor fixo mensal devido pelo CLIENTE por ter ao seu dispor o Serviço Móvel Pessoal - SMP nas condições previstas na OFERTA a qual, por opção, está vinculado.

1.1.10. Ativação de Estação Móvel: designa o procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Código de Acesso, a operar na rede de SMP.

1.1.11. Chamada a Cobrar: designa a chamada que utiliza marcação especial fixada no Regulamento de Numeração na qual a responsabilidade pelo pagamento do valor da chamada é do usuário de destino da chamada.

1.1.12. Código de Acesso: designa o conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação do CLIENTE, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado.

1.1.13. Central de Comutação e Controle – CCC: designa conjunto de equipamentos destinado a controlar a rede do SMP, bem como a interconectar esta rede a qualquer rede de telecomunicações.

1.1.14. Estação Móvel: designa a estação de telecomunicações do SMP de propriedade do CLIENTE, certificada e homologada pela ANATEL, associada ao *sim card (chip)* de identificação do CLIENTE, que pode operar em movimento ou estacionada em lugar não especificado.

1.1.15. Habilitação: designa o valor que pode ser cobrado pela CONTRATADA, no início da prestação do serviço, que possibilita ao CLIENTE a fruição do serviço SMP contratado.

1.1.16. Portabilidade: designa a facilidade que possibilita ao CLIENTE de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de Área de Prestação de Serviço.

1.1.17. Sim Card (chip): designa uma placa de circuitos com a função de armazenar dados do CLIENTE, como aplicativos e seu código de autenticação.

1.1.18. OFERTA: designa as condições que definem as características de preço, acesso e fruição do Serviço Móvel Pessoal - SMP objeto deste Contrato, prestados de forma individual (avulsa), ou de forma conjunta (COMBO) com outros serviços de telecomunicações e/ou Serviços de Valor Adicionado (SVAs).

1.1.19. Prazo de Permanência: designa a condição da OFERTA que define o período de tempo predeterminado mínimo no qual o CLIENTE se compromete a permanecer vinculado à OFERTA, em contrapartida a determinados benefícios concedidos pela CONTRATADA (benefícios válidos exclusivamente durante o Prazo de Permanência).

1.1.20. Prazo de Vigência: designa a condição da OFERTA que define o período de tempo durante o qual a OFERTA produzirá seus efeitos, a partir da contratação pelo CLIENTE.

1.1.21. Prazo de Comercialização: designa o intervalo de tempo em que a CONTRATADA disponibiliza uma OFERTA para contratação pelos Consumidores.

✍



1.1.22. ANATEL: significa a Agência Nacional de Telecomunicações.

1.1.23. Etiqueta Padrão: designa o documento que apresenta resumo das principais condições da OFERTA, prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

1.1.24. Prestadora de Pequeno Porte (PPP): designa a prestadora com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional do Serviço Móvel Pessoal - SMP.

1.2. Considerando que a CONTRATADA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas, no Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, anexo à Resolução ANATEL 777/2025, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, e ainda, no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

1.3. Considerando que o CLIENTE reconhece para todos os fins de direito que a CONTRATADA é uma empresa MVNO CREDENCIADA pela DATORA MOBILE TELECOMUNICAÇÕES SA a comercializar o Serviço Móvel Pessoal - SMP. O CLIENTE, reconhece ainda, para todos os fins de direito, que a EAÍ TELECOMUNICAÇÕES LTDA é uma empresa MVNO CREDENCIADA pela DATORA MOBILE TELECOMUNICAÇÕES SA, esta por sua vez detentora da rede utilizada para a prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP e responsável pela administração da infraestrutura de telecomunicações, bem como responsável perante os Usuários do Serviço Móvel Pessoal - SMP no que diz respeito ao cumprimento dos direitos dos Usuários previstos contratualmente, no Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, anexo à Resolução ANATEL 777/2025.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP", acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, de acordo com as especificações, características e condições previstas neste Contrato no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva OFERTA, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

2.2. A prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANTEL n.º 73/98; do Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, anexo à Resolução ANATEL 777/2025; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 765/2023; e demais normas aplicáveis.

2.3. A qualificação completa do CLIENTE; a Etiqueta Padrão da OFERTA; as especificações e características do serviço a ser prestado; os valores a serem pagos pelo CLIENTE pelo Serviço Móvel Pessoal - SMP, taxa de habilitação, valor cobrado pelo *sim card*, taxa de portabilidade, valor mensal da assinatura e/ou outros serviços porventura contratados de forma conjunta (COMBO); Canais de Atendimento ao Cliente disponibilizados pela CONTRATADA; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva OFERTA.

2.4. A OFERTA compõe o TERMO DE CONTRATAÇÃO, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no



presente Contrato, uma vez assinado ou aderido eletronicamente o TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou realizado os procedimentos das outras formas de adesão previstas no presente Contrato, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o CLIENTE e a CONTRATADA, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva OFERTA, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.5. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores a pagar, critérios de cobrança, limitações e restrições técnicas, referentes a OFERTA contratada.

2.6. O Serviço Móvel Pessoal - SMP prestado pela CONTRATADA possibilita ao CLIENTE receber e originar chamadas nas diversas localidades abrangidas na Área de Serviço da Prestadora CONTRATADA, dentro dos limites e condições previstos no presente instrumento.

2.7. As chamadas originadas e recebidas a cobrar ou não, Locais ou de Longa Distância, serão processadas de acordo com o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, anexo à Resolução ANATEL 777/2025; e em conformidade com a OFERTA contratada pelo CLIENTE.

2.8. O Serviço Móvel Pessoal - SMP será prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE na Área de Prestação de Serviço da Prestadora CONTRATADA que contemple a Área de Registro -AR e o Código de Acesso contratado, observado os termos e limites previstos no presente contrato.

2.9. Desde que a OFERTA contratada pelo CLIENTE seja compatível, o CLIENTE poderá utilizar o Serviço Móvel Pessoal - SMP fora da sua Área de Registro – AR e da Área da Prestação de Serviços da Prestadora CONTRATADA, através da rede de outras prestadoras de serviços de telecomunicações que possuam acordo de *roaming* com a CONTRATADA. Nestes casos, o CLIENTE estará sujeito as condições técnicas, operacionais, de tarifas para o serviço, decorrentes de originação ou recebimento das chamadas que serão lançadas na conta, incluindo Adicional por Chamada - AD, salvo na hipótese em que a utilização do Serviço Móvel Pessoal - SMP fora da sua Área de Registro – AR e da Área da Prestação de Serviços da Prestadora CONTRATADA (*roaming*) já esteja contemplada na OFERTA contratada pelo CLIENTE.

2.9.1. O CLIENTE reconhece que em caso de utilização do serviço em zona de fronteira com países limítrofes, ou ainda em limites de Áreas de Registro - AR, a Estação Móvel poderá captar sinais provenientes de Estações de Rádio Bases instaladas em outras Áreas de Registro - AR pertencentes a outras Prestadoras nacionais e/ou estrangeiras, hipótese em que a CONTRATADA poderá cobrar pelo uso do serviço de acordo com o previsto na regulamentação em vigor e OFERTA contratada pelo CLIENTE.

2.10. Para a realização de chamadas de Longa Distância, Nacionais ou Internacionais, o CLIENTE deverá selecionar a Prestadora do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC de sua opção, a cada chamada por ele originada, sendo de responsabilidade única e exclusiva da Prestadora do STFC a prestação do serviço de Longa Distância (Nacional ou Internacional), bem como a definição e cobrança dos valores respectivos.

2.10.1. A responsabilidade da CONTRATADA em relação a interconexão com outras operadoras dos serviços de telecomunicações, está limitada ao disposto na legislação e na regulamentação correspondente, reconhecendo o CLIENTE a possibilidade de eventual oscilação na interconexão por razões alheias a vontade da CONTRATADA.



CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico.

3.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através do Centro de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA.

3.1.4. Aceite e contratação efetuada em meio digital, através de Aplicativo, Site ou outros meios digitais disponibilizados pela CONTRATADA.

3.1.5. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do CLIENTE, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

3.1.6. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.1.7. Aceitação tácita ou expressa do CLIENTE quanto a quaisquer atualizações ou alterações do presente Contrato ou seu respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico) ou outras formas de adesão aqui previstas, na forma estabelecida no item 18.3 do presente Contrato.

3.2. Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.5 e 3.1.6 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

4.1. São direitos da CONTRATADA, além de outros previstos em Lei e na regulamentação aplicável: (i) Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço; (iii) Receber do CLIENTE na data correta os valores faturados pela utilização do Serviço; (iv) Suspender o serviço prestado ao CLIENTE, quando de sua inadimplência, nos termos deste contrato.

4.2. São Deveres da CONTRATADA: (i) cumprir e fazer cumprir os Regulamentos e as demais normas editadas pela ANATEL; (ii) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL; (iii) somente ativar Estações Móveis com certificação expedida ou aceita pela ANATEL; (iv) informar, esclarecer e oferecer dados a todos os Usuários e pretendentes Usuários, sobre o direito de livre opção e vinculação ao Plano Básico de Serviço; (v) ofertar, de forma não discriminatória, seus Planos Alternativos de Serviço; (vi) atender às solicitações de adesão de forma não discriminatória; (vii) garantir aos Usuários a possibilidade de selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de Longa Distância nas hipóteses e condições previstas na regulamentação; (viii) garantir que seu Usuário possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outra prestadora de SMP; (ix) informar a identificação da OFERTA, inclusive por seu número, quando



aplicável, sempre que solicitado pelo Usuário ou pela ANATEL; (x) fornecer a outras prestadoras de serviços de telecomunicações, as informações sobre os Usuários, constantes de sua base cadastral e necessárias à prestação de serviços; (xi) Encaminhar fatura dos serviços prestados ao CLIENTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento constante na TERMO DE CONTRATAÇÃO; (xii) Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento Telefônico ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à CONTRATADA em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP); (xiii) Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do CLIENTE, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidades previstas em Lei e neste instrumento; (xiv) Preservar o sigilo e a confidencialidade das telecomunicações, observadas as prescrições legais e contratuais; (xv) prestar informações à ANATEL sobre reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informações dos Usuários, quando esta solicitar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis; (xvi) Providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus, em tempo real, a todos os registros de informações relacionadas às reclamações e solicitações dos Usuários registradas no Centro de Atendimento Telefônico, ou Canais de Atendimento disponibilizados ao CLIENTE, nas lojas de atendimento, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço; (xvii) manter nas dependências dos estabelecimentos que prestam atendimento ao Usuário, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, quadro com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela ANATEL; (xxviii) manter acesso gratuito para os serviços públicos de emergência conforme estabelecido na regulamentação; (ixx) estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo CLIENTE, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da habilitação do Código de Acesso e de qualquer alteração contratual; (xx) Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

4.3. A CONTRATADA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o CLIENTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

4.4. É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CLIENTE do Serviço Móvel Pessoal - SMP conjuntamente com outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado - SVA. A prestação de serviços de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parceria com outras empresas. Os diversos serviços objeto da oferta conjunta (COMBO) poderão ser contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

4.4.1. Quando realizada a contratação conjunta (COMBO) de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado - SVA, independente do formato contratual, a CONTRATADA deverá utilizar a mesma data de reajuste para todos os serviços disponibilizados ao CLIENTE.

4.5. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

5.1. São Deveres do CLIENTE, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

5.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.



5.1.2. Utilizar adequadamente o Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Estação Móvel que possua certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-a dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas.

5.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA.

5.1.4. Comunicar imediatamente à CONTRATADA, através do Centro de Atendimento Telefônico ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.1.5. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 6.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; (v) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (vi) indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção, cabendo a Prestadora o ônus da prova; e (vii) comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso ou outros equipamentos terminais necessários ao provimento do serviço contratado; b) a transferência de titularidade do Código de Acesso ou do contrato de prestação de serviço; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.

5.1.6. Utilizar somente equipamentos homologados pela ANATEL, respeitando as recomendações de instalação e uso dos respectivos fabricantes.

5.1.7. Manter atualizados os seus dados cadastrais junto a CONTRATADA, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, documentos societários, dentre outros.

5.1.8. Zelar pela imagem e reputação da CONTRATADA, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da CONTRATADA, ou de quaisquer de seus sócios.

5.1.9. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

5.2. São Direitos do CLIENTE, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou relacionados ou nos regulamentos aplicáveis:

5.2.1. Obter, gratuitamente, mediante solicitação, a não divulgação ou informação do seu Código de Acesso para a estação de telecomunicações chamada, respeitadas as restrições técnicas.

5.2.2. Não-divulgação de seu nome associado a seu Código de Acesso, salvo expressa autorização.



5.2.3. Substituição do seu Código de Acesso, desde que haja viabilidade técnica, sendo facultado à CONTRATADA a cobrança pela alteração.

5.2.4. Portabilidade de Código de Acesso, observadas as disposições da regulamentação.

5.2.5. Manutenção, quando de seu interesse, do seu Código de Acesso quando a CONTRATADA promover mudança de padrões de tecnologia ou quando da mudança entre planos de serviços de uma mesma Prestadora.

5.2.6. Bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas na OFERTA a qual está vinculado, bem como de serviços de valor adicionado, com a correspondente redução no valor devido pelo Usuário, independentemente de prazo de carência ou multa, ressalvados os débitos já constituídos junto à Prestadora.

5.2.7. Obter, gratuitamente, em até 24 (vinte e quatro) horas da solicitação, a interceptação pela CONTRATADA das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso do SMP e a informação de seu novo código do SMP, inclusive quando este for de outra Prestadora do SMP, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da rescisão do contrato de prestação dos serviços.

5.2.8. Outros direitos previstos no Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023.

5.3. Em cumprimento ao artigo 4º, incisos IXX e XX e dos artigos 43 a 45 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, as comunicações via mensagem ou chamadas telefônicas de caráter publicitário ou de marketing, dependerão de prévio, livre e expresso consentimento do CLIENTE, sendo garantido ao CLIENTE o direito de revogar tal consentimento a qualquer tempo, por meio gratuito e simples, hipótese em que a CONTRATADA cessará o envio de tais comunicações.

5.3.1. As comunicações serão realizadas em horário comercial, respeitando-se os limites regulamentares e legais, de forma a não violar a privacidade do CLIENTE, vedada a utilização de práticas abusivas como ligações automatizadas repetitivas ou contatos insistentes.

5.4. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CLIENTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da CONTRATADA.

5.4.1. A CONTRATADA habilitará o Código de Acesso necessário à identificação do CLIENTE perante a rede pública de telecomunicações, não podendo em hipótese alguma o Código de Acesso ser transferido a terceiros.

5.4.2. O CLIENTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de seu Código de Acesso, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas chamadas simultâneas utilizando o mesmo Código de Acesso.

5.5. O CLIENTE se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da CONTRATADA, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente Contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.



5.6. O CLIENTE reconhece que o Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA e/ou outros Canais de Atendimento disponibilizados pela CONTRATADA é(são) o(s) único(s) meio(s) apto(s) a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o(s) único(s) meio(s) ~~meio~~ através do(s) qual(is) o CLIENTE pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a CONTRATADA ou quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente Contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

5.7. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente Contrato e imposição da multa contratual prevista no item 16.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

5.8. Caso o CLIENTE ou qualquer usuário do serviço, incluindo mas não se limitando, a cônjuge, ascendentes, descendentes ou prepostos do CLIENTE, trate com falta de urbanidade, respeito ou educação, ou pratique qualquer forma de agressão física, moral ou verbal contra os representantes, prepostos, colaboradores, terceirizados ou procuradores da CONTRATADA durante ou em razão da execução dos serviços, fica assegurado a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, mediante notificação prévia, rescindir de pleno direito o presente Contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

CLÁUSULA SEXTA – DA OFERTA

6.1. O CLIENTE neste ato declara para todos os fins de direito que optou livremente pela contratação da OFERTA descrita no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outras formas de adesão prevista ao presente contrato, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

6.1.1. As OFERTAS comercializadas pela CONTRATADA estarão disponíveis no seu endereço eletrônico informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

6.1.2. A CONTRATADA, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), encontra-se isenta de disponibilizar na sua página mecanismos de comparação entre os PLANOS DE SERVIÇOS.

6.2. A CONTRATADA se reserva o direito de criar, alterar e/ou extinguir a OFERTA com Prazo de Vigência Indeterminado a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

6.3. A CONTRATADA deverá comunicar ao CLIENTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio eletrônico, incluindo, mas não se limitando a e-mail ou mensagem de texto: (i) a extinção da OFERTA com Prazo de Vigência Indeterminado; (ii) o término do Prazo de Vigência determinado da OFERTA; (iii) o término do Prazo de Permanência; (iv) os reajustes que passarão a vigorar.

6.3.1. Nas comunicações previstas nos itens (i) e (ii) acima, a CONTRATADA informará ao CLIENTE sobre a necessidade de adesão a uma nova OFERTA e as consequências de não a fazer no prazo



estabelecido.

6.3.2. Caso o CLIENTE não manifeste sua adesão a uma nova OFERTA antes da extinção ou do término do Prazo de Vigência da OFERTA a qual esta vinculado, fica assegurado a CONTRATADA a possibilidade de habilitá-lo em outra OFERTA, que seja de igual ou menor valor e sem Prazo de Permanência.

6.4. Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar a OFERTA contratada no decorrer da vigência contratual, será formalizado novo TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as partes (presencial ou eletrônico), podendo ainda ocorrer esta alteração através de outras formas de adesão previstas no presente Contrato. Não serão permitidas alterações na OFERTA contratada, solicitadas por CLIENTE que não esteja em dia com suas obrigações.

6.4.1. Em se tratando de CLIENTE sujeito a Prazo de Permanência, a alteração da OFERTA que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA submeterá o CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, proporcionalmente à redução verificada.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA HABILITAÇÃO DA ESTAÇÃO MÓVEL E CÓDIGO DE ACESSO

7.1. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito que a CONTRATADA apenas habilitará a Estação Móvel que seja certificada e homologada pela ANATEL, e que seja, compatível com a tecnologia do Serviço Móvel Pessoal - SMP prestado pela CONTRATADA.

7.2. Compete única e exclusivamente ao CLIENTE adquirir às suas expensas e sob a sua responsabilidade a Estação Móvel, devendo apresentar caso solicitado pela CONTRATADA, no ato da habilitação da Estação Móvel eventuais documentos solicitados pela CONTRATADA hábeis a demonstrar a origem e forma de aquisição da Estação Móvel pelo CLIENTE.

7.3. Será de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE o funcionamento e utilização do Serviço Móvel Pessoal - SMP na Estação Móvel em que venha o mesmo a ser habilitado.

7.4. Fica assegurado a CONTRATADA o direito de não proceder à Ativação da Estação Móvel ou de suspender a prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes, nas seguintes hipóteses:

7.4.1. Caso seja verificado qualquer desvio dos padrões e características técnicas da Estação Móvel estabelecidos pela ANATEL.

7.4.2. Caso o CLIENTE deixe de cumprir suas obrigações contratuais.

7.4.3. Caso o CLIENTE apresente para ativação modelo de Estação Móvel não certificado ou de certificação não aceita pela ANATEL.

7.4.4. Caso o CLIENTE apresente para ativação modelo de Estação Móvel não compatível com os padrões tecnológicos adotados pela CONTRATADA.

7.4.5. Se a Portabilidade do Código de Acesso for recusada pela Operadora Doadora.

7.5. A habilitação da Estação Móvel poderá ser realizada pela CONTRATADA na presença do CLIENTE ou de seu representante legal constituído através de instrumento de procuração, ou por qualquer outro meio que venha a ser oferecido pela CONTRATADA, incluindo, mas não se limitando via, internet.

Q



7.6. A CONTRATADA designará o Código de Acesso da Estação Móvel do CLIENTE de acordo com a tecnologia por ela utilizada para a prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP e Área de Serviço, ressalvada a hipótese de solicitação de Portabilidade do Código de Acesso, quando o CLIENTE, por opção própria e desde que cumpridas todas as etapas do processo de portabilidade previsto na regulamentação, poderá permanecer com o Código de Acesso proveniente da Operadora Doadora.

7.7. Fica assegurado ao CLIENTE solicitar a substituição do seu Código de Acesso, bem como, se assim desejar, a interceptação das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso e o fornecimento da informação de seu novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, estando tal solicitação sujeita à viabilidade técnica, bem como se reservando a CONTRATADA o direito de cobrar por esta alteração.

7.7.1. Em caso de solicitação pelo CLIENTE de substituição do seu Código de Acesso, e havendo disponibilidade ou viabilidade técnica, a CONTRATADA deverá atender tal pedido no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, ficando o CLIENTE responsável pelo pagamento da taxa prevista no item 15.11.1. deste instrumento, relativa à alteração do Código de Acesso.

7.7.1.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica de substituição do Código de Acesso, e optando o CLIENTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no *Contrato de Permanência*, caso se trate de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual.

7.8. A mudança definitiva de Área de Registro – AR pelo CLIENTE poderá acarretar alteração do Código de Acesso por razões de ordem técnica, bem como poderá implicar na necessidade de nova contratação do serviço, sem que seja devido pela CONTRATADA indenização ao CLIENTE, a qualquer título.

7.9. A Estação Móvel é de propriedade do CLIENTE, sendo este o único e exclusivo responsável pela guarda, propriedade e uso da mesma, inclusive nos casos de extravio, perda, furto ou roubo.

7.9.1. Em caso de extravio, perda, furto ou roubo da Estação Móvel, a CONTRATADA poderá caso solicitado pelo CLIENTE realizar o bloqueio da Estação Móvel e suspensão do serviço, desde que o CLIENTE comunique tal fato imediatamente a CONTRATADA, indicando o número de IMEI do aparelho e realize a identificação pessoal de acordo com os procedimentos adotados pela CONTRATADA.

7.9.2. Em caso de dúvidas ou incorreções na identificação do CLIENTE, a CONTRATADA poderá se opor a solicitação de bloqueio do serviço.

7.9.3. O CLIENTE será responsável por todos os valores decorrentes da utilização da Estação Móvel extraviada, perdida, furtada ou roubada, até o momento em que a CONTRATADA seja comunicada do evento.

7.9.4. A solicitação de bloqueio nos termos do item 7.9 acima, não suspende a vigência do presente Contrato, que continuará em pleno vigor.

7.9.5. O restabelecimento dos serviços, solicitado em razão do disposto no item 7.9, somente ocorrerá com a solicitação do CLIENTE mediante confirmação dos seus dados pessoais de acordo com os procedimentos adotados pela CONTRATADA, podendo a CONTRATADA dar por rescindido o Contrato, caso o pedido de reativação dos serviços não seja solicitado no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da solicitação do bloqueio.



CLÁUSULA OITAVA – DA PORTABILIDADE DO CÓDIGO DE ACESSO

8.1. A Portabilidade do Código de Acesso implica na cessação da relação contratual com a Prestadora Doadora de onde o Código de Acesso é portado e na celebração de um novo contrato com a Prestadora Receptora, ora CONTRATADA.

8.1.1. A CONTRATADA poderá cobrar do CLIENTE em parcela única uma taxa de Portabilidade do Código de Acesso, nos limites definidos pela regulamentação vigente.

8.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CLIENTE no processo de Portabilidade do Código de Acesso, número de protocolo do Bilhete de Portabilidade com identificação sequencial.

8.2. Para a Portabilidade do Código de Acesso de outra Prestadora para a CONTRATADA, devem ser atendidas as seguintes premissas: (i) a Prestadora Doadora deve ser autorizada pela ANATEL a prestar o Serviço Móvel Pessoal - SMP; (ii) a troca de Prestadora deve ser realizada dentro de uma mesma Área de Registro - AR; (iii) o CLIENTE deve estar ativo na Prestadora Doadora no momento da solicitação de Portabilidade para a CONTRATADA.

8.3. Compete ao CLIENTE informar corretamente a CONTRATADA os seguintes dados, imprescindíveis para o processo de Portabilidade do Código de Acesso: (i) Nome Completo; (ii) número do documento de identidade e número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa natural; (iii) número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica; (iv) endereço completo; (v) Código de Acesso; (vi) nome da Prestadora Doadora.

8.4 Uma vez solicitada pelo CLIENTE a Portabilidade do Código de Acesso e atendidos os pressupostos comerciais e da regulamentação aplicável para tal, o CLIENTE autoriza, desde já, a CONTRATADA a fornecer os seus dados cadastrais para a Entidade Administradora e para a Prestadora Doadora, assim definidas pela ANATEL, a fim de permitir a solicitação da Portabilidade.

8.5. Os prazos para realização da Portabilidade do Código de Acesso deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação vigente.

8.6. A solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos:

8.6.1. Dados enviados incorretos ou incompletos.

8.6.2. Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público.

8.6.3. Existência de outra Solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão em andamento.

8.7. Caso a solicitação de Portabilidade do CLIENTE não seja autenticada, a CONTRATADA deverá informar ao CLIENTE as razões da recusa.

8.7.1. O CLIENTE está ciente e declara, expressamente, que, uma vez solicitada a Portabilidade do Código de Acesso, em caso de inconsistência nos dados necessários para a conclusão, com sucesso, do processo de Portabilidade, caberá a ele e não à CONTRATADA a adoção das providências junto à Operadora Doadora para regularização das pendências identificadas, não podendo a CONTRATADA





ser responsabilizada, de qualquer maneira e em qualquer instância, pela não concretização do processo, neste particular.

8.8. O CLIENTE poderá realizar o cancelamento da solicitação de Portabilidade do Código de Acesso perante a CONTRATADA no prazo de até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação, sob pena do processo de Portabilidade ser concluído com sucesso, implicando a ativação do Código de Acesso, conforme condições contratuais e comerciais devidamente definidas entre a CONTRATADA e o CLIENTE.

8.9. Durante o processo de Portabilidade, entre o período de desativação na Prestadora Doadora e de Ativação do Código de Acesso portado na CONTRATADA, poderá haver a interrupção temporária na prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP para o CLIENTE, não havendo qualquer responsabilidade da CONTRATADA nessa ocorrência.

8.10 Sendo a solicitação de Portabilidade do Código de Acesso concluída com sucesso, será realizada ativação do Código de Acesso na OFERTA contratada perante a CONTRATADA, na data da Janela de Migração identificada ou em data posterior acordada livremente entre CONTRATADA e CLIENTE, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares.

8.11. O CLIENTE fica ciente neste ato e desde já concorda que a solicitação da Portabilidade do Código de Acesso da CONTRATADA para outra Prestadora, acarretará na rescisão do contrato vigente entre o CLIENTE e a CONTRATADA, autorizando esta a emitir o respectivo documento de cobrança e comprometendo-se o CLIENTE ao pagamento integral de eventual saldo remanescente perante a CONTRATADA, incluindo à multa contratual estabelecida no *Contrato de Permanência*, caso se trate de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual.

8.12. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA 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.

CLÁUSULA NONA – DO PRAZO DE PERMANÊNCIA

9.1. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinada OFERTA com os benefícios disponibilizados à critério exclusivo da CONTRATADA, deverá o CLIENTE se submeter a um Prazo de Permanência junto à CONTRATADA, o que constará expressamente no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde também serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o Prazo Permanência) e, em contrapartida, o Prazo de Permanência que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão antecipada (total ou parcial) da OFERTA.

9.1.1. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação da OFERTA, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não se submeterá a nenhum Prazo de Permanência.

9.2. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos no Valor Mensal da Assinatura do Serviço Móvel Pessoal - SMP, descontos ou isenção dos valores correspondentes à Portabilidade do Código de Acesso, ou Habilitação do Código de Acesso, ou pela *sim card*, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.

9.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o Prazo de Permanência.

9.3. O TERMO DE CONTRATAÇÃO explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do



valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada, total ou parcial da OFERTA, que será proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência, e não poderá exceder o valor do benefício concedido.

9.4. O Prazo de Permanência não poderá exceder o Prazo de Vigência. Uma vez completado o Prazo de Permanência, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum Prazo de Permanência, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento

9.4.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios da OFERTA originariamente contratada e, conseqüentemente, a extensão do Prazo de Permanência, se for interesse de ambas as Partes, deverá ser objeto da adesão pelo CLIENTE a nova OFERTA com Prazo de Permanência, mediante assinatura de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

9.5. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do Prazo de Vigência e do Prazo de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do Prazo de Permanência.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

10.1. O CLIENTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu Código de Acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma Estação Móvel.

10.1.1 A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista no item 10.1 acima pode ter caráter oneroso.

10.1.2. Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de CLIENTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o CLIENTE inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

10.1.3. O prazo de suspensão do Serviço Móvel Pessoal - SMP, não utilizado pelo CLIENTE, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do CLIENTE requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

10.1.4. Durante a suspensão do serviço, ficará suspensa a fluência do Prazo de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do Prazo de Permanência.

10.1.5. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 1 (um) dia a contar da solicitação do CLIENTE, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

10.1.6. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo CLIENTE, automaticamente, o Serviço Móvel Pessoal - SMP será reativado, não havendo necessidade de comunicação pela



CONTRATADA ao CLIENTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

10.2. O CLIENTE poderá requerer o restabelecimento do Serviço Móvel Pessoal - SMP antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

10.2.1. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento do Serviço Móvel Pessoal - SMP em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o CLIENTE, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão do Serviço Móvel Pessoal - SMP em relação ao período de suspensão não utilizado.

10.3. A CONTRATADA poderá suspender os serviços objeto deste contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, desde que notifique o CLIENTE por escrito, e-mail ou mensagem de texto, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato, e (vi) o prazo para restabelecimento do serviço após o pagamento dos débitos.

10.3.2. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluindo a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que o Serviço Móvel Pessoal - SMP será restabelecido pela CONTRATADA.

10.3.3. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do CLIENTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao CLIENTE, o que este concorda e reconhece.

10.3.3. Durante o período de suspensão, a CONTRATADA deverá garantir ao CLIENTE: (i) o recebimento de chamadas e de mensagem de texto pelo prazo de 30 (trinta) dias do início da suspensão; (ii) a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação; (iii) a manutenção do código de acesso, nos termos da regulamentação; e (iv) o acesso ao atendimento telefônico da CONTRATADA.

10.4. Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão do Serviço Móvel Pessoal - SMP, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, mediante prévia notificação ao CLIENTE por escrito, e-mail ou mensagem de texto, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

10.4.1. Uma vez rescindido o presente instrumento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CLIENTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do CLIENTE constante de sua base cadastral.

10.5. Caso o CLIENTE efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do contrato, a CONTRATADA deverá reestabelecer os serviços, no prazo máximo de 1 (um) dia, contado da ciência pela CONTRATADA do pagamento do débito pelo CLIENTE.

10.5.1. No caso de parcelamento do débito pelo CLIENTE mediante acordo celebrado com a

41



CONTRATADA, o restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 1 (um) dia, contado da ciência pela CONTRATADA do pagamento da primeira parcela do acordo pelo CLIENTE.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

11.1. A CONTRATADA na qualidade de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), disponibilizará ao CLIENTE um Centro de Atendimento Telefônico, acessível a partir de terminais fixos ou móveis, pelo período de 8 (oito) horas, ininterruptamente, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, solicitações, pedidos de informações e rescisão contratual.

11.1.1. O Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo número indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outro número gratuito que venha a ser disponibilizado pela CONTRATADA no seu endereço eletrônico informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

11.2. Todas as interações entre o CLIENTE e o Centro de Atendimento Telefônico Gratuito da CONTRATADA serão gravadas e mantidas até o prazo de 90 (noventa dias), durante o qual o CLIENTE poderá requerer a cópia do conteúdo das gravações.

11.2.1. A disponibilização das cópias das gravações telefônicas ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação do CLIENTE, e a disponibilização da cópia de cada gravação poderá ser fracionada em mais de um arquivo eletrônico.

11.2.2. As interações porventura feitas entre Técnicos da CONTRATADA em campo e o CLIENTE não serão gravadas, não estando a CONTRATADA compelida a gravar este tipo de interação.

11.2.3. Em caso de interrupção involuntária de ligação iniciada ao Centro de Atendimento Telefônico Gratuito, a CONTRATADA deverá retornar a ligação ao CLIENTE, salvo nos casos de falta de educação ou comportamento ofensivo do CLIENTE, situações de trote ou engano, e chamadas originadas por Código de Acesso com restrição de identificação.

11.3. O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CLIENTE poderá obter todas as informações referentes às OFERTAS comercializadas, conforme determina a regulamentação.

11.4. As reclamações, solicitações, pedidos de informações e rescisão contratual deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante a CONTRATADA através do Centro de Atendimento Telefônico Gratuito disponibilizado pela CONTRATADA. Sendo que, para cada atendimento do CLIENTE, será gerado e disponibilizado ao CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora, válido inclusive em casos de transferência de atendimento.

11.5. No atendimento do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo CLIENTE, a saber:

11.5.1. Em se tratando da Habilitação do Código de Acesso, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de habilitação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

11.5.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de





CLIENTE sujeito a Prazo de Permanência, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

11.5.3. Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela CONTRATADA pelo prazo mínimo de 03 (três) anos após a solução final da demanda, estas devem ser apresentadas ao CLIENTE no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da respectiva solicitação.

11.5.4. Em se tratando de solicitação de reparo do Serviço Móvel Pessoal - SMP, a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo 07 (sete) dias corridos, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

11.5.5. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

11.5.6. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CLIENTE à CONTRATADA, não especificadas nos itens 11.5.1 a 11.5.5 acima ou em outras cláusulas que possuam prazos expressamente fixados, serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

11.6. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (ii) em caso de atrasos decorrentes de fatos sob a responsabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iii) outras hipóteses que não estejam sob o controle e/ou a responsabilidade da CONTRATADA.

11.7. A CONTRATADA, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está isenta da disponibilização de setor de atendimento presencial.

11.8. A CONTRATADA, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está desobrigada de criar mecanismos de atendimento via internet, devendo apenas constar na sua página na internet um mecanismo de contato disponível a todos os assinantes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1. A contestação de débito encaminhada pelo CLIENTE à CONTRATADA, mediante registro de Protocolo de Atendimento através do Centro de Atendimento Telefônico, ou outros Canais de Atendimento ao Cliente disponibilizados pela CONTRATADA, em relação a qualquer cobrança feita pela CONTRATADA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

12.2. O CLIENTE terá o prazo máximo de 03 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.

12.3. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para analisar e notificar o CLIENTE por escrito, e-mail ou mensagem de texto, sobre o resultado da contestação.

12.3.1. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, sendo vedada a negativação ou



suspensão do serviço em relação ao valor contestado e sua nova inclusão fica condicionada a notificação do CLIENTE sobre as razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente, desde que a análise tenha sido realizada no prazo previsto no item 12.3 acima.

12.3.2. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

12.3.3. Caso a contestação seja julgada improcedente, os valores contestados e não quitados pelo CLIENTE, não serão retificados, sendo encaminhado ao CLIENTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária, observando-se a comunicação formal ao CLIENTE.

12.2.4. Caso transcorrido o prazo previsto no item 12.3 acima, ou caso a contestação seja julgada procedente, os valores contestados e quitados pelo CLIENTE, deverão ser devolvidos automaticamente pela CONTRATADA ao CLIENTE em dobro do que foi pago em excesso, acrescido de correção monetária segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA (de acordo com o índice de aplicado para cobrança em atraso definido a critério da CONTRATADA), e juros de 1% (um por cento) ao mês, proporcional ao dia.

12.2.4.1. A devolução será realizada pela CONTRATADA conforme opção do CLIENTE, por crédito no documento de cobrança subsequente observado o ciclo de faturamento ou restituição via sistema bancário. Em ambas as hipóteses, a devolução ocorrerá no prazo máximo de até 30 (trinta) dias da análise e notificação pela CONTRATADA ao CLIENTE do resultado da contestação ou do decurso do prazo previsto no item 12.3 acima.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

13.1. Pelos serviços objeto do presente Contrato, o CLIENTE pagará à CONTRATADA o Valor da Assinatura Mensal da OFERTA contratada constantes no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva TABELA DE TARIFAÇÃO; onde constará a periodicidade, a data de vencimento, a forma, e as condições aplicáveis.

13.1.1. A TABELA DE TARIFAÇÃO poderá ser explicitada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou extraída diretamente do site da CONTRATADA informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.1.2. No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de Habilitação da Estação Móvel (se for o caso), Portabilidade (se for o caso), e sim card (se for o caso) dentre outros.

13.2. Sem prejuízo do pagamento dos valores previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE pagará à CONTRATADA o valor das ligações de chamada a cobrar recebidas pelo CLIENTE, bem como as chamadas de Longa Distância (Nacional ou Internacional), e do Adicional por Chamada – AD em caso de utilização do serviço fora da sua Área de Registro – AR e da Área da Prestação de Serviços da Prestadora CONTRATADA (*roaming*), caso não esteja contemplado na OFERTA contratada pelo CLIENTE.

13.3. O CLIENTE declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, será realizado, alternativamente, por meio de boleto bancário, cartão de crédito ou débito de titularidade do CLIENTE ou de terceiros, débito em conta corrente do CLIENTE ou outra modalidade de pagamento, conforme informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

Q



13.3.1. No caso de utilização de cartão de crédito ou débito cujo titular é terceira pessoa, o CLIENTE declara possuir autorização da pessoa titular do cartão, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização e veracidade das informações prestadas, seja no âmbito cível, seja no âmbito criminal.

13.3.2. Sendo o pagamento via cartão de crédito, e possibilitando a CONTRATADA o pagamento parcelado, o TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará se o pagamento ocorrerá à vista ou parcelado.

13.3.3. É facultado ao CLIENTE alterar a modalidade de pagamento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Para tanto, deverá entrar em contato com os Canais de Atendimento ao Cliente disponibilizados, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis. A alteração não surtirá efeitos em relação a cobranças, lançamentos ou ordens de pagamento já emitidas pela CONTRATADA.

13.4. Os lançamentos no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.4.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, suspender os serviços nos termos previstos presente instrumento.

13.4.2. Caso a CONTRATADA seja notificada pela empresa contratada do cartão de crédito do CLIENTE ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e estornado, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, suspender os serviços nos termos previstos presente instrumento.

13.5. Os lançamentos do débito na conta corrente informada do CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.5.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do débito na conta corrente informada pelo CLIENTE. Em caso de impossibilidade de realização do débito na conta corrente, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, suspender os serviços nos termos previstos presente instrumento.

13.6. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a realização de novas tentativas de lançamento das cobranças objeto do presente Contrato no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE, e/ou na conta corrente informada pelo CLIENTE. Tais tentativas de lançamento são consideradas como mero procedimento de cobrança assegurado contratualmente, não configurando novação ou alteração contratual tácita em relação as datas de vencimento pactuadas originalmente, bem como não representando nenhuma espécie de tolerância quanto as infrações contratuais por parte do CLIENTE ou renúncia de direitos por parte da CONTRATADA.

13.7. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Assinante na internet, conforme escolha do CLIENTE. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

13.8. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação



contratual.

13.9. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação positiva do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou outro índice que venha a restituí-lo, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

13.10. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação positiva do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou outro índice que venha a restituí-lo.

13.11. Adicionalmente, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

13.11.1. Mudança de Código de Acesso solicitada pelo CLIENTE, ficando esta mudança condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica da CONTRATADA.

13.11.2. Portabilidade solicitada pelo CLIENTE perante a CONTRATADA na condição de Operadora Receptora, ficando a portabilidade condicionada ao cumprimento dos requisitos previstos na regulamentação em vigor e no presente contrato.

13.11.3. Outros serviços pontuais ou recorrentes que venham a ser executados pela CONTRATADA e que não estejam compreendidos no âmbito do presente Contrato, ou que foram executados em decorrência de ação ou omissão culposa ou dolosa do próprio CLIENTE e/ou de terceiros.

13.12. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

13.13. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CLIENTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

13.14. O valor previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO corresponde ao valor bruto atualmente exigido pelos serviços, com os tributos incidentes calculados conforme a sistemática e legislação tributária vigente à época da contratação. Caso haja alteração legislativa ou normativa que modifique a alíquota, base de cálculo ou qualquer aspecto relacionado à sistemática de apuração dos tributos incidentes sobre os serviços, ou que promova a criação de novos tributos incidentes, direta ou indiretamente, sobre os serviços, o CLIENTE desde já reconhece e concorda que os valores dos tributos poderão ser acrescidos ao preço contratado, obrigando-se o CLIENTE, adicionalmente, pelo pagamento da diferença correspondente.

13.15. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.



13.16. A CONTRATADA se compromete a observar, no tocante ao documento de cobrança, os requisitos previstos no Artigo 55 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, com exceção dos incisos IX e X do referido Artigo, que a CONTRATADA está dispensada por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

14.1. Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da Estação Móvel, de sua propriedade, para a habilitação dos serviços contratados neste instrumento.

14.2. Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da Estação Móvel do CLIENTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua Estação Móvel.

14.3. A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CLIENTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida.

14.4. O CLIENTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

14.5. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na Estação Móvel do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

14.5.1. A CONTRATADA não se responsabiliza e não garante o funcionamento de equipamentos, serviços, sistemas ou conteúdos ilegais, imorais ou “piratas”, assim considerados como aqueles produzidos e comercializados sem a homologação da ANATEL e dos demais órgãos competentes, e/ou que sejam responsáveis por veicular conteúdo autoral sem autorização dos respectivos autores/titulares, e/ou que violem, direta ou indiretamente, qualquer norma Brasileira ou internacional.

14.6. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, este se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título. Na hipótese que não seja possível ou admitida a denúncia da lide na forma do art. 125 do Código de Processo Civil ou de outra disposição legal aplicável, fica assegurado à CONTRATADA o direito de promover ação de regresso contra o CLIENTE para reaver todos os valores por ela despendidos, incluindo mas não se limitando, aos valores de indenizações pagas pela CONTRATADA a terceiros, custas e despesas processuais, honorários advocatícios contratuais ou sucumbenciais, ou qualquer outra despesa diretamente decorrente da defesa ou cumprimento da obrigação imputada à CONTRATADA.



14.7. O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento. É vedado, dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.8. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado (COMBO), sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

14.9. A CONTRATADA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas pelo CLIENTE perante terceiros através dos serviços de dados integrante do serviço contratado. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços contratados serão de inteira responsabilidade do CLIENTE e do terceiro.

14.10. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

14.11. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

14.12. O CLIENTE reconhece que os serviços poderão ser temporariamente interrompidos ou afetados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual.

14.13. Em caso de interrupção ou afetação dos serviços de forma programada, independentemente do período que perdurar a respectiva interrupção ou afetação dos serviços programada, o CLIENTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

14.13.1. Considera-se interrupção ou afetação dos serviços programada aquela objeto de aviso ao CLIENTE com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.

14.14. A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção ou afetação dos serviços, seja em decorrência de caso fortuito ou força maior, seja em razão de limitações impostas por outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas ou interligadas a rede da Prestadora SMP, seja por problemas decorrentes de qualquer problema ou defeito na Estação Móvel do CLIENTE, ou ainda, extravio, furto, roubo ou perda da Estação Móvel do CLIENTE, seja outros motivos ou por qualquer outra causa que não tenha culpa exclusiva a CONTRATADA, hipóteses em que não será devido pela CONTRATADA ao CLIENTE qualquer ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

14.15. O CLIENTE declara ter sido informado a respeito da Área de Cobertura do serviço prestado pela CONTRATADA, estando também ciente das características técnicas decorrentes da natureza do serviço contratado, e de que podem haver limitações de cobertura em eventuais áreas, não se aplicando, nestes casos, a concessão de quaisquer descontos ou dispensa do pagamento do valor dos serviços.



14.16. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito que dada a natureza do serviço contrato, o mesmo estará sujeito a oscilações e variações de sinal e velocidade de tráfego de dados, em razão de condições topográficas, geográficas, urbanas, climáticas, velocidade de movimento, e distância do CLIENTE à Estação Rádio Base, número de clientes associadas a mesma Estação Rádio Base, disponibilidade da rede, dentre outros fatores que podem interferir na intensidade do sinal.

14.17. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito que o serviço de dados ofertado nos PLANOS DE SERVIÇOS disponibilizados pela CONTRATADA ao CLIENTE dada a sua natureza, poderão sofrer oscilações e variações de sinal e velocidade de tráfego de dados, em razão de condições topográficas, geográficas, urbanas, climáticas, velocidade de movimento, e distância do CLIENTE à Estação Rádio Base, número de clientes associadas a mesma Estação Rádio Base, disponibilidade da rede, configuração de hardware e software utilizado pelo CLIENTE, tráfego de dados na internet, dentre outros fatores que podem interferir na intensidade do sinal.

14.18. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

14.19. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva OFERTA.

14.20. O CLIENTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

15.1. O prazo de vigência da OFERTA será discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o Prazo de Permanência), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes de vigência da OFERTA.

15.1.1. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, da OFERTA contratada, antes de completado o Prazo de Permanência previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.

15.1.1.1. Considera-se rescisão parcial a redução da OFERTA contratada, a redução da franquia de minutos (se for o caso), a redução dos serviços contratados, ou qualquer outra alteração contratual que acarrete na redução dos valores pagos pelo CLIENTE à CONTRATADA.

15.1.2. Uma vez completado o Prazo de Permanência, e uma vez renovada automaticamente a vigência da OFERTA contratada, ou em caso de habilitação do CLIENTE em outra OFERTA pela



CONTRATADA nos termos da regulamentação, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

15.1.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do Prazo de Permanência, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de assinatura de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

15.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à CONTRATADA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao CLIENTE, recaindo o CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

15.2.1. Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

15.2.2. Permanência do CLIENTE em situação de inadimplência após 60 (sessenta) dias de suspensão dos serviços.

15.2.3. Se o CLIENTE for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do CLIENTE ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

15.2.4. Caso o CLIENTE pratique atos que possam prejudicar a imagem e credibilidade da CONTRATADA.

15.2.5. Caso o CLIENTE utilize quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a CONTRATADA ou quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA.

15.2.6. Caso seja identificado qualquer prática do CLIENTE prejudicial a terceiros ou à própria CONTRATADA, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso a CONTRATADA, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

15.2.7. Uso inadequado do serviço pelo CLIENTE, não sanado após notificação da CONTRATADA.

15.2.8. Caso o CLIENTE ou qualquer usuário do serviço, incluindo, mas não se limitando, a cônjuge, ascendentes, descendentes ou prepostos do CLIENTE, trate com falta de urbanidade, respeito ou educação, ou pratique qualquer forma de agressão física, moral ou verbal contra os representantes, prepostos, colaboradores, terceirizados ou procuradores CONTRATADA durante ou em razão da execução dos serviços.

15.3. Poderá ser rescindido a qualquer tempo o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:



15.3.1. Em caso de cancelamento da OFERTA realizada por CLIENTE não sujeito a Prazo de Permanência.

15.3.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

15.3.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

15.3.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

15.3.5. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

15.3.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

15.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

15.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à CONTRATADA.

15.4.2. A obrigação do CLIENTE efetuar o pagamento dos valores proporcionais aos serviços prestados pelo CLIENTE até a data da rescisão ou extinção do contrato.

15.4.3. A obrigação do CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, em caso de rescisão total ou parcial da OFERTA antes do Prazo de Permanência previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

15.4.4. A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial.

15.5. Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação da OFERTA, seja entre a contratação e a efetiva ativação do serviço, seja posteriormente à ativação do serviço, fica facultada à CONTRATADA a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao CLIENTE acerca da rescisão do Contrato com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o CLIENTE tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS PENALIDADES

16.1. No caso de descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o CLIENTE automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO e na OFERTA contratada facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo, critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

16.1.1. Havendo a fixação neste contrato de penalidade contratual mais gravosa ou específica, prevalecerá a aplicação da penalidade contratual mais gravosa ou específica.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE



17.1. A CONTRATADA, por si, seus representantes, prepostos, colaboradores, terceirizados ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais informados no ato de celebração do presente Contrato (quando aplicável), e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

17.1.1. Para fins do presente Contrato, a expressão “Informações Confidenciais” significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangível ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela CONTRATADA em função do presente Contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

17.1.2. Para fins do presente Contrato, a expressão “Dados Pessoais” significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo CLIENTE no ato de celebração do presente Contrato (quando aplicável), bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato, que tornam possível identificar o CLIENTE ou seu representante legal/procurador, incluindo mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

17.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do CLIENTE ou de seu representante legal/procurador informados no ato de celebração do presente Contrato (quando aplicável), a CONTRATADA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) dados relativos à prestação do serviço; (ii) comunicações havidas entre o CLIENTE e a CONTRATADA através dos Canais de Atendimento ao Cliente disponibilizados pela CONTRATADA.

17.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas pela CONTRATADA nos termos deste Contrato, para as seguintes finalidades, com as quais o CLIENTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente instrumento: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção de todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos; e a manutenção da gravação das ligações do CLIENTE para o Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela CONTRATADA, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (anexo à Resolução ANATEL nº. 765/2023) (ii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente Contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente Contrato; (iii) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (iv) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (v) quando necessário para atender aos interesses legítimos da CONTRATADA ou de terceiros, a exemplo mas não se limitando, a garantia de cumprimento do presente Contrato, o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; informações relacionadas a utilização do serviço, para fins de produção de relatórios estatísticos, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao CLIENTE; (vi) para enviar ao CLIENTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente Contrato, ou na legislação ou regulamentação aplicável.

17.4. A CONTRATADA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais e demais informações coletadas pela CONTRATADA nos termos deste Contrato, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, colaboradores, ou procuradores, bem como

Ⓢ



para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da CONTRATADA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da CONTRATADA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

17.5. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas no item 17.3 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

17.6. Fica assegurado ao CLIENTE, a qualquer momento, solicitar perante a CONTRATADA informações sobre seus dados pessoais ou de seu representante legal/procurador e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção dos dados pessoais e a exclusão dos dados pessoais dos servidores da CONTRATADA, ressalvado as hipóteses em que a CONTRATADA for obrigada a manter os dados do CLIENTE ou de seu representante legal/procurador por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

17.7. A CONTRATADA manterá os dados pessoais e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da CONTRATADA, pelo prazo de 05 (cinco) anos, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término deste Contrato. Podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

17.8. Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do CLIENTE ou de seu representante legal/procurador e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

18.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva OFERTA refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

18.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se à futuras disposições legais ou regulamentares.

18.3. Sem prejuízo do disposto no item 18.2 acima, o CLIENTE reconhece que o presente instrumento



(e/ou o respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO) pode ter quaisquer de suas cláusulas ou condições a qualquer momento atualizadas ou alteradas pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA. Em tais casos, a CONTRATADA se compromete a encaminhar ao CLIENTE, por escrito, um comunicado contendo esclarecimentos acerca das cláusulas objeto de atualização ou alteração (ou encaminhar através do comunicado um link para que o CLIENTE possa acessar a íntegra do contrato com as respectivas atualizações ou alterações), oportunizando ao CLIENTE um prazo de, no máximo, 30 (trinta) dias para que o mesmo possa manifestar-se favorável ou contrariamente às atualizações ou alterações contratuais (manifestação esta que também deverá ocorrer necessariamente por escrito), ressalvando-se que, uma vez ultrapassado o referido prazo, e mantendo-se o CLIENTE inerte ou silente, será considerado que o CLIENTE aceitou tacitamente as atualizações ou alterações contratuais, obrigando-se, portanto, a respeitá-las e observá-las em sua integralidade.

18.4. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do CLIENTE ou da CONTRATADA, conforme o caso.

18.5. O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do CLIENTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

18.6. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

18.7. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à responsabilidade e política de privacidade, tratamento de dados e confidencialidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

18.8. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

18.9. É facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do CLIENTE, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à CONTRATADA.

18.10. Qualquer alteração do presente Contrato ou das condições previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por interesse ou solicitação do CLIENTE, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito da CONTRATADA.

18.11. A CONTRATADA, por seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, bem como por intermédio de parceiros comerciais ou terceiros que atuem em seu nome, poderá entrar em contato e interagir com o CLIENTE por quaisquer meios de comunicação disponíveis (telefone, e-mail, SMS, WhatsApp, correspondência, aplicativos, entre outros), com as seguintes finalidades: (i) aferir e contribuir para a experiência do CLIENTE quanto aos serviços prestados, inclusive no tocante a experiência do CLIENTE quanto a serviços, facilidades, utilidades, plataformas e aplicativos disponibilizados ao CLIENTE de forma conjunta (COMBO); (ii) prestar informações sobre a OFERTA contratada, utilidades, plataformas ou aplicativos, entre outros; (iii) comunicar a extinção da OFERTA com prazo determinado, ou da OFERTA com prazo indeterminado; reajustes de preço que passarão a





vigorar; término do Prazo de Permanência; ou qualquer outro aviso ao qual a CONTRATADA esteja obrigada por força dos regulamentos aplicáveis ao serviço contratado; (iv) informar indisponibilidade ou interrupções dos serviços; (v) comunicar e solicitar providências relacionadas ao cumprimento do Contrato, inclusive quanto a débitos e obrigações do CLIENTE.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes da interpretação ou cumprimento deste Contrato, ou casos omissos do presente instrumento, fica eleito o foro da Comarca de Capanema/PR, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Planalto, 12, fevereiro de 2026.



EAI TELECOMUNICAÇÕES LTDA
ALLAN NARESSI FRIZO
CPF: 080.501.879-42



Registro de Títulos e Documentos

PROTOCOLO Nº 0030491

REGISTRO Nº 0011236

LIVRO B

Capanema-PR, 05 de março de 2026



Keli Cristina Fernandes Guaitanele
Escrevente Substituta

Selo SFTD4svnx43jbsNJRZEjF209q

Consulte esse selo em
<http://selo.funarpen.com.br/consulta>

77.832.053/0001-01

SERVIÇO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS
NATURAIS SERVIÇO DE REGISTRO DE TÍTULOS
E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS

Nair Iria Greber

Agente Delegada

Av. Independência 505, sobre loja 202
85760-000 - Capanema - Paraná