

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP

De um lado, doravante denominada **FH MATSUDA MONITORAMENTO E INTERNET**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 34.878.361/0001-57, com sede à Av. Tapejara, nº 306, Centro, CEP 87.780-000, no Município de Paraisópolis do Norte, Estado do Paraná, neste ato representada por sua sócia administradora, Sra. Priscila Benati Gonçalves Matsuda, brasileira, inscrita no CPF/MF sob o nº 064.250.749-06, residente e domiciliada na Rua José Araújo Chaves, nº 1915, Centro, CEP: 87820-000, no Município de Cidade Gaúcha, Estado do Paraná, doravante denominada somente **CONTRATADA**;

E, de outro, as pessoas físicas e jurídicas de direito público e privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas neste Contrato, doravante denominado somente **CONTRATANTE** ou **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE ADESÃO** ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento;

têm entre si, como justo e contratado, o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores a qualquer título:

Considerando que:

- I) Para fins deste Contrato, a expressão **TERMO DE ADESÃO** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial, telefônico ou *online*) a este Contrato, que determina o início de sua vigência, que o completa e aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de Direito, sem prejuízo de outras formas de adesão prevista em Lei e no presente Contrato;
- II) O **TERMO DE ADESÃO** assinado obriga o **CONTRATANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado por "ADITIVOS", desde que devidamente assinados por cada parte contratante;
- III) Serviço Móvel Pessoal – SMP, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa os serviços de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo, objeto deste Contrato que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras Estações;
- IV) Adicional por chamada – AD, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o valor fixo cobrado pela **CONTRATADA**, por chamada recebida ou originada, quando o **CLIENTE** estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade;
- V) Área de Cobertura, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP;
- VI) Área de Mobilidade, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa área geográfica definida pelo **PLANO DE SERVIÇO**, cujos limites não podem ser inferiores a uma **ÁREA DE REGISTRO (AR)**, que serve de referência para cobrança do Adicional por Chamada (AD);
- VII) Área de Registro – AR, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa área geográfica contínua, definida pela ANATEL, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação, onde a Estação Móvel do SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação, onde a Estação Móvel do SMP é registrada;
- VIII) Área de Prestação de Serviço da Prestadora, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o conjunto da área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Cobertura, na qual a **CONTRATADA** está autorizada a explorar o Serviço Móvel Pessoal – SMP;
- IX) Área de Tarifação – AT, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa área específica, geograficamente contínua, formada por um conjunto de municípios, agrupados segundo critério sócio-geoeconômicos, e contidos numa mesma Unidade da Federação, utilizada como base para a definição de sistemas de tarifação;
- X) Assinatura, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o valor fixo mensal devido pelo **CLIENTE** por ter ao seu dispor o Serviço Móvel Pessoal (SMP) nas condições previstas no **PLANO DE SERVIÇO** ao qual, por opção, está vinculado;
- XI) Ativação de Estado Móvel, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, 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;
- XII) Código de Acesso, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, 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;

- XIII) Central de Comunicação e Controle – CCC, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa conjunto de equipamentos destinado a controlar a rede do SMP, bem como a interconectar esta rede a qualquer rede de telecomunicações;
- XIV) Estação Móvel, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a estação de telecomunicações do SMP de propriedade do CLIENTE, certificada e homologada pela ANATEL, associada ao CHIP de identificação do CLIENTE ("SIM CARD"), que pode operar em movimento ou estacionada em lugar não especificado;
- XV) Portabilidade, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, 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;
- XVI) PLANO DE SERVIÇO, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela CONTRATADA, contendo descrições das características dos serviços, facilidades e comodidades incluídas, área de mobilidade, requisitos e restrições relativos à Estação Móvel do CLIENTE, preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação. O PLANO DE SERVIÇO aperfeiçoa e integra o presente Contrato, sendo parte integrante do TERMO DE ADESÃO;
- XVII) Contrato de Permanência, quando aqui referido, independente do gênero ou número em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do CLIENTE, por período predeterminado, tendo como contrapartida a concessão, em favor do CLIENTE, de determinados benefícios na contratação dos serviços;
- XVIII) Prestadora de Pequeno Porte – PPP, quando aqui referido, independente do gênero ou número em que seja mencionado, designa a prestadora do Serviço Móvel Pessoal (SMP) com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional do Serviço Móvel Pessoal (SMP);
- XIX) 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 do Serviço Móvel Pessoal, anexo à Resolução ANATEL 477/2007, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, no Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), anexo à Resolução ANATEL 575/2011 e, ainda, no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

- 1.1. Constitui objeto do presente contrato a prestação do SMP pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, de acordo com as especificações, características e condições previstas neste Contrato, no TERMO DE ADESÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento;
- 1.2. A qualificação completa do CLIENTE, as especificações e características do serviço a ser prestado, os valores a serem pagos pelo CLIENTE pelo SMP, taxa de habilitação, valor mensal da assinatura e/ou outros serviços porventura contratados de forma conjunta (COMBO), bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE ADESÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO;
- 1.3. A prestação do SMP encontra-se sob a égide da Lei nº 9472/97, do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL nº 73/98, do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, anexo à Resolução ANATEL nº 477/2007, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014, do Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação de Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), anexo à Resolução ANATEL 575/2011, e demais normas aplicáveis;
- 1.4. O PLANO DE SERVIÇO compõe o TERMO DE ADESÃO, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o TERMO DE ADESÃO, ou realizados os procedimentos das outras formas de adesão previstas neste Contrato, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica entre CONTRATANTE e CONTRATADA e, da mesma forma o presente Contrato, que passa a constituir, juntamente com o TERMO DE ADESÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito;
- 1.5. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE ADESÃO, ou outras formas de adesão previstas neste 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, dentre outras;

1.6. O 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;

1.7. As chamadas originadas e recebidas, a cobrar ou não, locais ou de longa distância, serão processadas de acordo com o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, anexo à Resolução ANATEL nº 477/2007 e Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, anexo à Resolução ANATEL nº 426/2005, e em conformidade com o PLANO DE SERVIÇO contratado pelo CLIENTE;

1.8. O SMP será prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE na Área de Serviço da Prestadora CONTRATADA que contemple a Área de Registro (AR) e o Código de Acesso contratado, observando os termos e limites previstos neste Contrato;

1.9. Desde que o PLANO DE SERVIÇO contratado pelo CLIENTE seja compatível, o CLIENTE poderá utilizar o SMP fora de sua Área de Registro e da Área de Prestação de Serviço 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 às condições técnicas, operacionais, de tarifas para o serviço, decorrentes de origemação ou recebimento de 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 e da Área de Prestação de Serviços da CONTRATADA (*roaming*) já esteja contemplada no PLANO DE SERVIÇO contratado pelo CLIENTE;

1.9.1 O CLIENTE reconhece que, em caso de utilização do serviço em zona de fronteira com países limítrofes, ou ainda em limites de Área de Registro, a Estação Móvel poderá captar sinais provenientes de Estações de Rádio Bases instaladas em outras Áreas de Registro 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 PLANO DE SERVIÇO contratado pelo CLIENTE;

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

1.10.1. A responsabilidade da CONTRATADA em relação à 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 à vontade da CONTRATADA.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS FORMAS DE ADESÃO

2.1. A adesão pelo CLIENTE a este Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos (o que ocorrer primeiro):

2.1.1. Assinatura do TERMO DE ADESÃO impresso;

2.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via e-mail de TERMO DE ADESÃO eletrônico;

2.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA;

2.1.4. 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;

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

2.2. Com relação à CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu a este Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 2.1.4 e 2.1.5 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE ADESÃO impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

3.1. 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) *Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em período de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos*; iv) *Receber do CLIENTE, na data correta, os valores faturados pela utilização do Serviço*; v) *Suspender o serviço prestado ao CLIENTE, quando de sua inadimplência, nos termos deste Contrato*.

3.2. 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 operadora de SMP;* ix) *informar a identificação do Plano de Serviço, 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 no TERMO DE ADESÃO;* xii) *manter Central de Informação e Atendimento ao Cliente disponível no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas) nos dias úteis;* 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 05 (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 na Central de Informação e Atendimento 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;* xviii) *manter acesso gratuito para os serviços públicos de emergência conforme estabelecido na regulamentação;* xix) *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;*

3.3. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), a CONTRATADA é a responsável pela prestação do SMP perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

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

3.5. É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CLIENTE do 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 ADESÃO, ou outras formas de adesão previstas neste Contrato;

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

3.6. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA, por ser considerada Prestadora de Pequeno Porte (PPP), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), anexo à Resolução ANATEL 575/2011, bem como dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

4.1. São deveres do CLIENTE, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis: i) *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 e respectivo PLANO DE SERVIÇO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;* ii) *utilizar adequadamente o 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;* iii) *fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste Contrato, bem como outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;* iv) *comunicar imediatamente à CONTRATADA, através da Central de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que possa identificar nos serviços objeto deste Contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;*

4.2. Ainda, cumprir com as obrigações que lhe são outorgadas legalmente pelo artigo 4º e incisos do RGC anexo à Resolução ANATEL 632/2014, 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; e, VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e, c) qualquer alteração das informações cadastrais.

4.3. Também: i) Utilizar somente equipamentos homologados pela ANATEL, respeitando as recomendações de instalação e uso dos respectivos fabricantes; ii) manter atualizados os seus dados cadastrais junto à CONTRATADA, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador de contrato, documentos societários, dentre outros; iii) 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; iv) Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste instrumento;

4.4. São direitos do CLIENTE, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou relacionados ou nos regulamentos aplicáveis: i) obter gratuitamente, mediante solicitação, a não divulgação ou informação do seu Código de Acesso para a estação de telecomunicações chamada, respeitadas as restrições técnicas; ii) não divulgação de seu nome associado a seu Código de Acesso, salvo expressa autorização; iii) Substituição do seu Código de Acesso, desde que haja viabilidade técnica, sendo facultado à CONTRATADA a cobrança pela alteração; iv) Portabilidade de Código de Acesso, observadas as disposições da regulamentação; v) 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; vi) bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidade não previstas no PLANO DE SERVIÇO ao 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; vii) 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; viii) outros direitos previstos no artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexos à Resolução ANATEL 632/2014;

4.4. 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;

4.4.1. 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;

4.4.2. 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;

4.5. Em cumprimento à exigência prevista no artigo 3º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o CLIENTE, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua Estação Móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

CLÁUSULA QUINTA – DO PLANO DE SERVIÇO

5.1 O CLIENTE neste ato declara, para todos os fins de direito, que optou livremente pela contratação do PLANO DE SERVIÇO descrito no TERMO DE ADESÃO ou outras formas de adesão previstas neste Contrato, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento;

5.1.1. Os PLANOS DE SERVIÇO ofertados pela CONTRATADA estarão disponíveis em seu endereço eletrônico: <http://www.sernetinternet.com.br>;

5.1.2. 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 SERVIÇO;

5.2. A CONTRATADA se reserva o direito de criar, modificar e/ou extinguir PLANOS DE SERVIÇO 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;

5.2.1. Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE ADESÃO entre as partes (presencial ou eletrônico), podendo ainda ocorrer a referida alteração através de outras formas de adesão previstas neste Contrato. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações;

JL

- 5.2.2. Em se tratando de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, a alteração no PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA submeterá o CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no Contrato de Permanência, proporcionalmente à redução verificada;
- 5.3. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, conceder descontos, realizar promoções ou efetuar reduções sazonais. Tais condições poderão ser revogadas a qualquer momento, a critério exclusivo da CONTRATADA;
- 5.3.1. Salvo determinação expressa, os descontos, promoções ou reduções sazonais ofertadas pela CONTRATADA ao CLIENTE, não abrangem as parcelas dos serviços que implicarem em fornecimento de serviços por parte de outras prestadoras de serviços de telecomunicações;
- 5.4. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE, a seu livre e exclusivo critério, diversas modalidades de PLANOS DE SERVIÇO, cujas características estarão detidamente previstas no site da CONTRATADA, no TERMO DE ADESÃO e Regulamentos editados pela CONTRATADA, observando o disposto na regulamentação em vigor;
- 5.4.1. Em todos os PLANOS DE SERVIÇOS ofertados pela CONTRATADA, o CLIENTE poderá ter acesso aos serviços de dados através da tecnologia LTE;
- 5.5. Caso o CLIENTE realize a contratação do Plano Controle (seja na modalidade de cobrança pré-pago ou pós-pago), aplicar-se-á as regras a seguir: i) A franquia de minutos de voz e dados contratada no Plano Controle e integrante do Valor da Assinatura Mensal especificado no TERMO DE ADESÃO terá vencimento na data prevista no referido termo e deverá ser utilizada no mês de referência; ii) a franquia de minutos de voz e dados do Plano Controle que não seja integralmente utilizado no mês de referência não será transferida para os meses subsequentes, salvo condição promocional prevista em Regulamento Específico editado pela CONTRATADA; iii) Após o término na franquia de minutos de voz e dados do Plano Controle contratado, o Código de Acesso do CLIENTE será bloqueado para originar chamadas, exceto em relação aos Serviços Públicos de Emergência e chamadas gratuitas, e a CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, permitir a utilização do serviço de dados pelo CLIENTE através de uma velocidade de navegação reduzida até que a franquia de dados do mês subsequente seja restaurada; iv) Na hipótese do CLIENTE desejar utilizar os serviços após o consumo integral da franquia de minutos de voz e dados do Plano Controle contratado no mês de referência, deverá o CLIENTE ativar créditos de acordo com os valores divulgados ao CLIENTE pela CONTRATADA quando da ativação dos créditos, hipótese em que os créditos contratados serão cobrados junto com a fatura do mês subsequente, ou outra forma de pagamento definida a critério exclusivo da CONTRATADA; v) a CONTRATADA se reserva o direito de não conceder créditos ao CLIENTE em caso de inadimplência; vi) os créditos contratados pelo CLIENTE em hipótese alguma poderão ser utilizados para o abatimento ou pagamento do Valor da Assinatura Mensal do Plano Controle previsto no TERMO DE ADESÃO; vii) A suspensão parcial ou total dos serviços pela CONTRATADA nos termos dos itens 9.3 e 9.4 do presente Contrato poderá ser realizada pela CONTRATADA, ainda que o CLIENTE possua créditos ativados.

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

- 6.1. 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;
- 6.2. Compete única e exclusivamente ao CLIENTE adquirir, às suas expensas e sob sua responsabilidade, a Estação Móvel, devendo apresentar, caso solicitado pela CONTRATADA, no ato da habilitação da Estação Móvel, eventuais documentos hábeis a demonstrar a origem e forma de aquisição da Estação Móvel pelo CLIENTE;
- 6.3. Será de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE o funcionamento e utilização do SMP na Estação Móvel em que venha o mesmo a ser habilitado;
- 6.4. Fica assegurado à CONTRATADA o direito de não proceder à Ativação da Estação Móvel ou de suspender a prestação do SMP, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes, nas seguintes hipóteses: i) caso seja verificado qualquer desvio dos padrões e características técnicas da Estação Móvel estabelecidos pela ANATEL; ii) caso o CLIENTE deixe de cumprir suas obrigações contratuais; iii) caso o CLIENTE apresente para ativação modelo de Estação Móvel não certificado ou de certificação não aceita pela ANATEL; iv) caso o cliente apresente para ativação modelo de Estação Móvel não compatível com os padrões tecnológicos adotados pela CONTRATADA; v) se a portabilidade do Código de Acesso for recusada pela Operadora Doadora;
- 6.5. 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;
- 6.6. A CONTRATADA designará o Código de Acesso da Estação Móvel do CLIENTE de acordo com a tecnologia por ela utilizada para a prestação do 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;
- 6.7. A CONTRATADA poderá alterar o Código de Acesso do CLIENTE, desde que comunique tal fato ao CLIENTE, com antecedência de 90 (noventa) dias de sua ativação, realizando a interceptação, sempre que expressamente solicitado

Jef

pelo CLIENTE, das chamadas dirigidas a seu antigo Código de Acesso e fornecendo a informação do novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias;

6.8. 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 tal alteração;

6.8.1. 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 72 (setenta e duas) horas, ficando o CLIENTE responsável pelo pagamento da taxa prevista no item 14.11 deste instrumento, relativa à alteração do Código de Acesso;

6.8.1.1. 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 à fidelidade contratual;

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

6.10. 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;

6.10.1. 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 à CONTRATADA, indicando o número de IMEI do aparelho e realize a identificação pessoal de acordo com os procedimentos adotados pela CONTRATADA;

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

6.10.3. 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;

6.10.4. A solicitação de bloqueio nos termos do item 6.10 acima não suspende a vigência deste Contrato, que continuará em pleno vigor;

6.10.5. O restabelecimento dos serviços solicitado em razão do disposto no item 6.10 acima 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 SÉTIMA – DA PORTABILIDADE DO CÓDIGO DE ACESSO

7.1. 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;

7.1.1. A CONTRATADA poderá cobrar o CLIENTE em parcela única o valor da Portabilidade do Código de Acesso, nos limites definidos pela regulamentação vigente;

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

7.2. 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 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;*

7.3. Compete ao CLIENTE informar corretamente à CONTRATADA os seguintes dados imprescindíveis ao 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;*

7.4. Uma vez solicitada pelo CLIENTE a Portabilidade do Código de Acesso e atendidos os pressupostos comerciais e regulamente 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;

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

7.6. A solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos: i) dados enviados incorretos ou incompletos; ii) Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público; iii) existência de outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão em andamento;

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

7.7.1. 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 a regularização das pendências identificadas, não podendo a CONTRATADA ser responsabilizada, de qualquer maneira e em qualquer instância, pela não concretização do processo, neste particular;

7.8. O CLIENTE poderá realizar o cancelamento da solicitação de Portabilidade do Código de Acesso perante a CONTRATADA no prazo de até 02 (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;

7.9. 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 SMP para o CLIENTE, não havendo qualquer responsabilidade da CONTRATADA nessa ocorrência;

7.10. Sendo a solicitação de Portabilidade do Código de Acesso concluída com sucesso, será realizada ativação do Código de Acesso no PLANO DE SERVIÇO contratado perante a CONTRATADA, na data da Janela de Migração identificada ou em data posterior acordada livremente entre a CONTRATADA e CLIENTE, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares;

7.11. 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 eventuais multas aplicáveis;

7.12. 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 OITAVA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

8.1. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CLIENTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um Contrato de Permanência, documento este no qual serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o prazo da fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada;

8.1.1. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual;

8.2. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos no Valor Mensal da Assinatura do SMP, descontos ou isenção dos valores correspondentes à Portabilidade do Código de Acesso ou Habilitação do Código de Acesso, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA;

8.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo da fidelidade contratual;

8.3. O Contrato de Permanência 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;

8.4. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, 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;

8.4.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado;

8.5. 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 presente instrumento e do Contrato de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA NONA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

9.1. O CLIENTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação do 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;

9.1.1. A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista no item 9.1 acima pode ter caráter oneroso;

9.1.2. 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 as obrigações contratuais;

9.1.3. O prazo de suspensão do SMP não utilizado pelo CLIENTE não será cumulativo de um ano para o 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;

9.1.4. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do CLIENTE, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais;

9.1.5. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo CLIENTE, automaticamente, o 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;

9.2. O CLIENTE poderá requerer o restabelecimento do SMP antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado;

9.2.1. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento do 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 SMP em relação ao período de suspensão não utilizado;

9.3. A CONTRATADA poderá suspender parcialmente 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 parcial, total 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;*

9.3.1. Em se tratando de SMP, a suspensão parcial caracteriza-se pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus/débitos para o CLIENTE, bem como para o recebimento de Chamadas a Cobrar pelo CLIENTE e, ainda, na redução da velocidade do serviço de dados integrante do PLANO DE SERVIÇO do SMP;

9.3.2. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que o SMP será restabelecido pela CONTRATADA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual;

9.3.3. 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;

9.4. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total do SMP, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CLIENTE;

9.5. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do 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, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CLIENTE, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos;

9.5.1. Uma vez rescindido o presente instrumento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CLIENTE, no prazo máximo de 07 (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.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

10.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um Centro de Atendimento Telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08h (oito horas) e 20h (vinte horas), exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados;

10.1.1. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CLIENTE através do número telefônico (44) 99943-1033 e WhatsApp (44) 9 9866-1018;

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

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

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

10.2.3. Em caso de descontinuidade da chamada feita pelo CLIENTE ao Centro de Atendimento Telefônico, 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;

10.3. O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico <http://www.fhmonitoramento.com.br> todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como 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 aos PLANOS DE SERVIÇOS ofertados pela CONTRATADA;

10.4. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA sendo que, para cada atendimento ao CLIENTE, será gerado e disponibilizado um número sequencial de protocolo, com data e hora;

10.5. No atendimento ao CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo CLIENTE, a saber: *i) Em se tratando de habilitação do Código de Acesso, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento; ii) em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão sendo que, neste caso, tratando-se de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência; iii) em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela CONTRATADA pelo prazo mínimo de 03 (três) anos após o encaminhamento final da demanda, estas devem ser apresentadas ao CLIENTE no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contadas a partir da respectiva solicitação; iv) em se tratando de solicitação de reparo do SMP, a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento; v) em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento; vi) outras solicitações de serviços apresentadas pelo CLIENTE à CONTRATADA, não especificadas nos itens anteriores ou em outras cláusulas que possuam prazos expressamente fixados, serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;*

10.6. Os prazos estipulados acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: *i) em casos de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; ii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; iii) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA;*

10.7. A CONTRATADA se compromete a providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus e em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço;

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

10.9. 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 PRIMEIRA – DOS PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

JP

- 11.1. A contestação de débito encaminhada pelo CLIENTE à CONTRATADA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela CONTRATADA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência;
- 11.2. O CLIENTE terá o prazo máximo de 03 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação do débito perante a CONTRATADA;
- 11.2.1. A partir do recebimento da contestação de débito feita pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar resposta;
- 11.2.2. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objeto do questionamento junto ao CLIENTE ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA;
- 11.2.3. 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 ADESÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato;
- 11.2.4. A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito, da seguinte forma: i) sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados 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; ii) caso o CLIENTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a CONTRATADA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente; iii) sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo CLIENTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária;
- 11.3. A contestação de valores da prestação de serviços prestados por terceiros poderá ser encaminhada diretamente à CONTRATADA ou à Prestadora que prestou os serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ANATEL

12.1. Nos termos da Resolução nº 614/2013 da ANATEL, informa-se que a Agência Nacional de Telecomunicações tem à disposição do(a) CONTRATANTE as informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM nas seguintes páginas do site da Agência: <http://www.anatel.gov.br>; <http://legislacao.anatel.gov.br> e <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do> e as reclamações podem ser feitas pelo telefone 1331, que funciona de segunda a sexta-feira (quando dias úteis), das 08:00 às 20:00 horas ou, também, no site da ANATEL, através do serviço de auto atendimento "FOCUS" ou, ainda, em sua sede ou escritórios, nos seguintes endereços: I – ANATEL Sede, SAUS, Quadra 06 Blocos C, E, F e H, CEP: 70070-940, Brasília/DF – PABX (55 61) 2312-2000; II – ANATEL Curitiba, Av. Vicente Machado, nº 720, Bairro Batel, CEP: 80420-011, Curitiba/PR – Telefone (41) 3219-7000; III – ANATEL Correspondência de Atendimento ao Usuário – Assessoria de Relações com o Usuário (ARU – SAUS) Quadra 06, Bloco F, 2º andar, CEP: 70070-940, Brasília/DF – Telefone (55 61) 2312-2264.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 13.1. Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da Estação Móvel de sua propriedade, para habilitação dos serviços contratados neste instrumento;
- 13.2. Os serviços objeto 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;
- 13.3. 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;
- 13.4. O CLIENTE é inteiramente responsável pelo: I – conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto deste Contrato; e II – uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto deste Contrato;
- 13.5. 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;

13.5.1. 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;

13.6. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, este último se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão do seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo, ainda, a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título;

13.7. 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 aos serviços contratados, destinação distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE ADESÃO;

13.8. 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 (COMBO), sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico;

13.9. 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;

13.10. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo mais o 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;

13.11. 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 objeto do presente Contrato;

13.12. 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;

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

13.13.1. Considera-se interrupção ou afetação dos serviços programada aquela objeto de aviso ao CLIENTE com no mínimo 05 (cinco) dias de antecedência, por escrito, e-mail ou mensagem de texto;

13.14. 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 à rede da CONTRATADA, 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;

13.15. 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;

13.16. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito que dada a natureza do serviço contratado, 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 associados à mesma Estação Rádio Base, disponibilidade de rede, dentre outros fatores que podem interferir na intensidade do sinal;

13.17. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito que o serviço de dados ofertado nos PLANOS DE SERVIÇO 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, disponibilidade de rede, configuração de hardware e software utilizado pelo CLIENTE, tráfego de dados na internet, dentre outros fatores que podem interferir na intensidade do sinal;

13.18. 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;

JL

13.19. 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 ADESÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO;

13.20. 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 QUARTA - DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

14.1. Pelos serviços objeto do presente Contrato, o CLIENTE pagará à CONTRATADA o Valor da Assinatura Mensal do PLANO DE SERVIÇO, tarifas, pacotes adicionais e serviços adicionais constantes do TERMO DE ADESÃO e respectiva TABELA DE TARIFICAÇÃO; onde constará a periodicidade, a data de vencimento, e as demais condições aplicáveis;

14.1.1. A TABELA DE TARIFICAÇÃO poderá ser explicitada no TERMO DE ADESÃO ou extraída diretamente do site da CONTRATADA;

14.1.2. No TERMO DE ADESÃO constará, ainda, o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de Habilitação da Estação Móvel (se for o caso), dentre outros;

14.1.3. O TERMO DE ADESÃO explicitará, ainda, a forma de cobrança, se será forma de cobrança antecipada (Pré-pago) ou a forma de cobrança após a prestação dos serviços (Pós-pago);

14.2. Sem prejuízo do pagamento dos valores previstos no TERMO DE ADESÃO, 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 de Prestação de Serviços da Prestadora CONTRATADA (*roaming*), caso não esteja contemplado no PLANO DE SERVIÇO contratado pelo CLIENTE;

14.3. O CLIENTE declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no TERMO DE ADESÃO 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 ADESÃO;

14.3.1. No caso de utilização de cartão de débito ou crédito 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;

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

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

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

14.4.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento no 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, iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos dos itens 9.3 e 9.4 deste Contrato;

14.4.2. Caso a CONTRATADA seja notificada pela empresa contratada do cartão de crédito do CLIENTE ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e/ou estornado, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos dos itens 9.3 e 9.4 deste instrumento;

14.5. Os lançamentos do débito na conta corrente informada do CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE ADESÃO;

14.5.1. 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, iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos dos itens 10.3 e 10.4 deste instrumento;

14.6. 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 informada pelo CLIENTE. Tais tentativas de lançamento são consideradas como mero procedimento de cobrança assegurado contratualmente, não configurando novação ou alteração contratual tática em relação às datas de vencimento pactuadas originalmente, bem como não representando nenhuma espécie de tolerância quanto às infrações contratuais por parte do CLIENTE ou renúncia de direitos por parte da CONTRATADA;

14.7. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 05 (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, a critério da CONTRATADA. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não o isenta do respectivo 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 segunda via do documento de cobrança;

14.7.1. O CLIENTE autoriza a CONTRATADA a incluir na fatura mensal, de forma clara e explícita, além dos valores dos serviços objeto do presente contrato, serviços de valor adicionado (SVA), facilidades adicionais ou créditos adicionais por ele contratados, bem como, serviços de terceiros contratados pelo CLIENTE, não assumindo a CONTRATADA qualquer responsabilidade pela prestação de serviços de terceiros contratados pelo CLIENTE, bem como pelos valores lançados na referida fatura;

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

14.9. 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 do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) ou outro índice que venha a substituí-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;*

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

14.11. Adicionalmente, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de taxas e valores constantes do site da CONTRATADA (cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente à época), correspondentes aos seguintes serviços: *i) mudança de Código de Acesso solicitada pelo CLIENTE, ficando esta mudança condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica na CONTRATADA; ii) 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 no presente contrato; iii) outros serviços 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;*

14.12. 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 e/ou incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação;

14.13. 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;

14.14. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos;

14.15. 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 à CONTRATADA ressarcir/recuperar estes tributos recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior nesse sentido;

14.16. A CONTRATADA se compromete a observar, no tocante ao documento de cobrança, os requisitos previstos no artigo 74 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, com exceção do inciso VIII do referido dispositivo, que a CONTRATADA está dispensada por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

- 15.1. O presente instrumento vigorará por 01 (um) ano a contar da data da assinatura do TERMO DE ADESÃO com renovação automática por igual período;
- 15.2. Para o TERMO DE ADESÃO com fidelidade; uma vez completado o prazo de fidelidade descrito, o CONTRATANTE perderá automaticamente direito a vantagens e 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;
- 15.3. A concessão de outras vantagens ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá haver um novo TERMO DE ADESÃO com novo prazo de fidelidade contendo as informações necessárias;
- 15.4. Ocorrendo infração a quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas, gerará à parte contrária a faculdade de rescindir, mediante Notificação à outra parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, competindo à parte que der causa ao fim do Contrato as penalidades previstas em Lei e neste Contrato;
- 15.5. Poderá ser rescindido o presente Contrato nas seguintes hipóteses:
- 15.5.1. Em caso de notificação por escrito ou solicitação pelos meios anteriormente mencionados, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza, desde que expirado o prazo de fidelidade de 12 (doze) meses, caso tenham sido aceitas pelo CONTRATANTE as vantagens de tal adesão, contidas no TERMO DE ADESÃO;
- 15.5.2. Em caso de notificação por escrito ou solicitação pelos meios anteriormente mencionados, antes de expirado o prazo de 12 (doze) meses, com o Reembolso das Vantagens concedidas, nas condições contidas no TERMO DE ADESÃO;
- 15.5.3. Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;
- 15.6. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará a imediata interrupção dos serviços contratados.

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 ADESÃO e no PLANO DE SERVIÇO (considerando todo o período da vigência contratual), se maior penalidade não for prevista à infração da respectiva disposição, sem prejuízo de indenizações suplementares necessárias a afastar os danos e prejuízos decorrentes da infração. Faculta-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA PROTEÇÃO DE DADOS

- 17.1. A CONTRATADA declara e garante que cumprirá rigorosamente e de forma integral com todas as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados - Lei Federal n. 13.709/2018, assegurando que eventual tratamento de dados pessoais seja compatível com a finalidade específica autorizada pelo titular dos dados, se comprometendo a acompanhar eventuais alterações no teor da lei ou regulamentações complementares acerca do tema, se comprometendo com as seguintes especificações:
- 17.1.1. Os dados pessoais no objeto da contratação serão tratados nos ditames da lei, e, se enquadram na base legal de execução de contrato e nas situações específicas através do legítimo interesse, através da Lei nº 13.709/2018, conforme art. 7º, V e IX;
- 17.1.2. A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, para fins comerciais, os dados pessoais que tiver acesso em razão do presente Contrato, salvo com expressa autorização do titular dos dados pessoais;
- 17.1.3. O CONTRATANTE compromete-se a informar à CONTRATADA outra acerca de qualquer incidente, de forma imediata, envolvendo os dados pessoais obtidos em razão do presente Contrato;
- 17.1.4. A CONTRATADA compromete-se a prestar assistência ao CONTRATANTE, no sentido de assegurar o cumprimento da obrigação de responder às solicitações dos titulares de dados, com base na Lei Geral de Proteção de Dados;
- 17.1.5. A CONTRATADA garante que qualquer armazenamento, uso e processamento de dados pessoais coletados durante a prestação de serviço, objeto deste Contrato, e na legislação aplicável, será protegido contra perdas, divulgações indevidas e acessos não autorizados, acidentais ou não, devendo tais medidas garantir adequada segurança e privacidade para os riscos apresentados em decorrência do Dados Pessoais coletados;
- 17.1.6. Ao aderir ao presente Contrato, seja através do TERMO DE ADESÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas neste instrumento, o CLIENTE expressa e livremente consente com a realização, pela CONTRATADA, da coleta de informações relacionadas à utilização do serviço, para fins de produção de relatórios

característicos, bem como para outras finalidades voltadas a levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao CLIENTE;

17.1.7. Ao aderir ao presente Contrato, seja através de TERMO DE ADESÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas neste instrumento, 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 Contrato para as finalidades aqui previstas, sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos do artigo 9º, §3º da Lei Geral de Proteção de Dados - Lei Federal n. 13.709/2018.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

18.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE ADESÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO 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 a futuras disposições legais ou regulamentares;

18.3. 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;

18.4. 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;

18.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, 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 previsão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

18.6. As cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e proteção de dados pessoais, bem como responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independentemente da razão de encerramento deste Contrato;

18.7. As Partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros;

18.8. 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 anteriormente prevista, sem prejuízo da incidência das demais penalidades previstas tanto na Lei quando neste instrumento;

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. 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, a rescisão, de pleno direito, do presente Contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento;

18.11. O CLIENTE reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual 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 à CONTRATADA ou em relação aos serviços prestados por esta. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, a rescisão, de pleno direito deste Contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento;

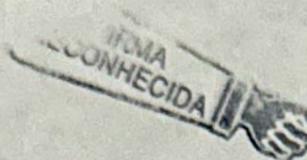
18.12. Qualquer alteração do presente Contrato ou das condições previstas no TERMO DE ADESÃO, por interesse ou solicitação do CLIENTE, dependerá, necessariamente, da concordância prévia e expressa, por escrito, da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

Jul

19.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente Contrato, fica eleito o Foro da Comarca de Paraíso do Norte/PR, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Paraíso do Norte/PR, 02 de outubro de 2024.



Priscila B. Goncal Matsuda

ASSINATURA DA PRESTADORA/CONTRATADA

FH MATSUDA MONITORAMENTO E INTERNET. - CNPJ/MF sob nº 34.878.361/0001-57



Rosmari Raatz da Silva

Nome: Rosmari Raatz da Silva

CPF: 062.957.019-14

Testemunhas:

Kesia Rossato Naressi

Nome: Kesia Rossato Naressi

CPF: 058.793.829-31



TABELIONATO DE NOTAS

Rua 25 de julho, nº 1648 - Cidade Gaúcha - PR - Fone: (44) 3675-1541
Osmar Marques Caetano - Tabelião



Reconheço por autenticidade (s) firma(s) de: PRISCILA BENATI GONÇALVES MATSUDA.

Cidade Gaúcha, PR, 02 de outubro de 2024
Em test.º *[Signature]* verdade

[Signature]

SFTN1.DGHRb.Ra
pco-Ak3TJ.F293q

Osmar Marques Caetano - Tabelião Thais Caetano de Andrade - Tabeliã Substituta
Ana Carolina Ribeiro Rocha - Escrevente Larissa Sampaio dos Reis - Escrevente

<https://selo.funarpen.com.br/Consulta/SFTN1.DGHRb.Rapco-Ak3TJ.F293q>



TABELIONATO DE NOTAS

Rua 25 de julho, nº 1648 - Cidade Gaúcha - PR - Fone: (44) 3675-1541
Osmar Marques Caetano - Tabelião



Reconheço por semelhança (s) firma(s) de: KESIA ROSSATO NARESSI e ROSMARI RAATZ DA SILVA.

Cidade Gaúcha, PR, 02 de outubro de 2024
Em test.º *[Signature]* verdade

[Signature]

SFTN1.DGDRb.Ra
pco-sk9TJ.F293q

Osmar Marques Caetano - Tabelião Thais Caetano de Andrade - Tabeliã Substituta
Ana Carolina Ribeiro Rocha - Escrevente Larissa Sampaio dos Reis - Escrevente

<https://selo.funarpen.com.br/Consulta/SFTN1.DGDRb.Rapco-sk9TJ.F293q>

Registro de Títulos, Documentos e P. Jurídicas
Maria Tereza Frigato - Oficial
Sonia Maria Frigato - Of. Substituta
Chella Cristina Frigato - Esc. Juramentada
Rua Riograndense, 2010 - Centro
Cidade Gaúcha-PR

SERVIÇO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E PES. JURÍDICAS
CIDADE GAÚCHA - PR

Protocolado sob o número 16.675 (Lº A-03)
Registrado sob o nº 13.985 no Livro Lº B-67 de Reg. Integral

CIDADE GAÚCHA - PR., 10 de outubro de 2024

Emolumentos	R\$ 83,10
Funrejus	R\$ 11,07
FUNJUS	R\$ 10,60
FUNDEP	R\$ 4,15
ISS	R\$ 1,66
Selo	R\$ 4,00
TOTAL	R\$ 114,58

FUNARPEN

SELO DIGITAL
SFTD4.dvwT4.Rldqk
baNDw.F291q
<https://selo.funarpen.com.br>

[Signature]
Sonia Maria Frigato
Oficial Substituta