CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - PRÉ PAGO

SUMÁRIO

CLÁUSULA PRIMEIRA -DEFINIÇÕES 2
CLÁUSULA SEGUNDA- OBJETO 4
CLÁUSULA TERCEIRA -FORMAS DE ADESÃO 5
CLÁUSULA QUARTA -DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO 5
CLÁUSULA QUINTA -OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES 7
CLÁUSULA SEXTA - BENEFÍCIOS E PERMANÊNCIA 12
CLÁUSULA SÉTIMA -INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS E PRAZOS DE REPARO 13
CLÁUSULA OITAVA -INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS 14
CLÁUSULA NONA – ATENDIMENTO À CONTRATANTE 15
CLÁUSULA DÉCIMA - PRAZO DE VIGÊNCIA 16
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA VALIDADE DOS CRÉDITOS, SUSPENSÃO E DA CONTESTAÇÃO 16
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - HIPÓTESES DE RESCISÃO 17
CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - RESPONSABILIDADES E LIMITAÇÃO 19
CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONFIDENCIALIDADE 21
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS 22
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA FRANQUIA DE DADOS 23
CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOCUMENTOS INTEGRANTES 26
CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA -DAS DISPOSIÇÕES FINAIS 26
CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO 28

Pelo presente instrumento contratual, de um lado Sercomtel S.A. Telecomunicações, pessoa jurídica de direito privado, sociedade anônima de capital fechado, inscrita no CNPJ nº 01.371.416/0001-89, com sede na Rua Professor João Cândido, 555, em Londrina/PR, ao final representada na forma estabelecida no seu estatuto social, doravante denominada simplesmente **"SERCOMTEL"**, prestadora do Serviço Móvel Pessoal (SMP), devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações ("ANATEL"); e, de outro lado, as pessoas naturais ou jurídicas, que venham a aderir a este CONTRATO, doravante denominadas "**CONTRATANTE**", cuja qualificação e informações estão contidas na "Etiqueta Padrão",

As **PARTES** identificadas têm entre si, justo e acertado o presente "Contrato de Prestação de Serviço

Móvel Pessoal" ("Contrato"), que regerá a relação entre as **PARTES** para prestação dos Serviços de Móvel Pessoal, bem como outros serviços de valor agregado opcionais, de acordo com a **OFERTA** contratada, sendo governado pelas cláusulas a seguir, bem como pelas normas regulamentares da ANATEL e legislações vigentes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DEFINIÇÕES

1.1. Para os fins deste Contrato, devem ser considerados os seguintes significados para os termos listados abaixo, entendendo-se que qualquer palavra na forma singular também inclui o plural e vice-versa:

a) Adesão: Ato de contratação que se aperfeiçoa com o recebimento de correspondência contendo esse Contrato e a "Etiqueta Padrão", através dos meios de contratação disponibilizados pela **CONTRATADA,** mediante concordância, pela **CONTRATANTE**, com o fornecimento do serviço objeto do Contrato nas condições aqui apresentadas;

b) Área de Registro - AR - 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 é registrada.

c) Área de Mobilidade: área geográfica definida na Oferta, cujos limites não podem ser inferiores ao de uma Área de Registro, que serve de referência para cobrança do AD (Adicional por Chamada);

d) Área de Cobertura: área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP;

e) Área de sombra: Área do município constante da área de registro urbana, mas que apresenta, devido às peculiaridades de relevo do terreno, um valor de intensidade de campo insuficiente para o processamento do sinal recebido (sinal baixo ou inexistente);

f) Área de Prestação: área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a Prestadora de SMP está autorizada a explorar o serviço;

g) Central de Atendimento ao Cliente: Local de centralização de atendimento à **CONTRATANTE** por meio de ligações telefônicas para o número 10343;

h) Código de Acesso: Número Telefônico fornecido pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE;**

i) Documento de Cobrança: Documento emitido mensalmente pela **CONTRATADA** para cobrança de valores em decorrência do uso pela **CONTRATANTE** do serviço objeto deste Contrato;

j) Etiqueta Padrão: Documento que apresenta resumo das principais condições da Oferta contratada;

k) Oferta: É o documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidade, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

l) Prazo de Permanência: É uma condição constante da Oferta Contratada que define o

período predeterminado durante o qual a **CONTRATANTE** se compromete a permanecer vinculado à Oferta da **CONTRATADA**, tendo como contrapartida a concessão em favor da **CONTRATANTE** de determinados benefícios;

m) Recursos de Numeração: códigos de acesso e/ou de identificação utilizados para permitir o estabelecimento de conexões entre diferentes Terminações de Rede, possibilitando a fruição de serviços de telecomunicações;

n) Roaming: Utilização dos serviços fora de sua área de mobilidade, na condição de visitante;

o) Serviço Móvel Pessoal (SMP): É o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações.

p) Serviços de Valor Adicionado (SVA), Serviços Adicionais e Aplicativos Digitais: São prestações adicionais ao Serviço Móvel Pessoal que podem compreender; i) o licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação (*softwares*); e/ou iii) Serviço de Valor Adicionado (SVA) de qualquer natureza, que implique fornecimento de utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações de interesse do usuário;

q) Suspensão Temporária a Pedido da Contratante: Interrupção temporária da prestação do serviço, na forma da regulamentação;

1.2. São consideradas siglas de tarifação do SMP:

a) VC-1 (Móvel-Fixo), Por Minuto: valor devido pelo usuário, por unidade de tempo, pela realização de chamada destinada a Código de Acesso do STFC, associado à Área Geográfica interna à Área de Registro de origem da chamada;

b) VC (Móvel-Móvel), Por Minuto: valor devido pelo usuário, por unidade de tempo, pela realização de comunicação destinada a usuário do SMP ou SME, que esteja associado a mesma Área de Registro de origem da chamada;

c) VC-IR (Móvel-Móvel Intra-Rede), Por Minuto: valor devido pelo usuário, por unidade de tempo, pela realização de comunicação originada e terminada na rede desta prestadora, porém dentro da mesma Área de Registro;

d) VC-1-R (Móvel-Fixo em Roaming), Por Minuto: valor devido pelo usuário, por unidade de tempo, pela realização de chamada fora de sua Área de Mobilidade, destinada a código de acesso do STFC, associado à Área Geográfica interna à Área de Registro de origem da chamada;

e) VC-R (Móvel-Móvel em Roaming), Por Minuto: valor devido pelo usuário, por unidade de tempo, pela realização de chamada fora de sua Área de Mobilidade, destinada a usuário do SMP e SME, que habilitou sua estação móvel na Área de Registro de origem da

chamada;

f) VC-VST-R (2ª Chamada em Roaming), Por Minuto: valor devido pelo usuário, por unidade de tempo, pelo recebimento de chamada fora de sua Área de Registro, mas identificada por Código Nacional com primeiro dígito idêntico;

g) VCAC - Chamada à Cobrar: 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;

h) Adicional por Chamada - AD: valor fixo cobrado pela Prestadora de SMP, por chamada recebida ou originada, quando o Usuário estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade;

CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO

2.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação pela **CONTRATADA** em favor da **CONTRATANTE**, de Serviço Móvel Pessoal ("SMP"), em todas as suas modalidades, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, bem como na respectiva **OFERTA**, documento integrante e complementar deste Contrato, mediante o fornecimento de um código de acesso.

2.1.1. Também constitui objeto do presente Contrato eventuais Serviços de Valor Adicionado ("SVA"), serviços adicionais, aplicativos digitais ou serviços opcionais, desde que prévia e expressamente aprovados pela **CONTRATANTE** mediante aceite na contratação desses serviços e adesão a uma Oferta que contenha um SVA, serviços adicionais e/ou aplicativos digitais.

2.1.2. Sendo aprovada a contratação do SVA, serviços adicionais e/ou aplicativos digitais, tais serviços serão prestados pela **CONTRATADA** de acordo com os termos e condições previstas neste Contrato, conforme "Etiqueta-Padrão", bem como na respectiva Oferta contratada.

2.1.3. O SVA e serviço de aplicativos digitais não necessitam de autorização da ANATEL e serão prestados diretamente pela **CONTRATADA** ou por terceiros.

2.1.4. Os Serviços Adicionais objeto deste contrato são independentes do Serviço Móvel Pessoal, sendo especificados na Oferta que a **CONTRATANTE** aderir, bem como em memorial descritivo disponibilizado na página eletrônica da **CONTRATADA** (www.sercomtel.com.br). A prestação do SMP será realizada conforme disposto na legislação federal aplicável, bem como nos Regulamentos emitidos pela ANATEL.

2.2. A prestação do SMP será realizada conforme disposto na legislação federal aplicável, bem

como nos regulamentos emitidos pela ANATEL.

2.3. Os dados da **CONTRATANTE**, bem como as características e condições dos serviços que serão prestados no âmbito deste Contrato, estarão previstos na “Etiqueta-Padrão”, bem como na respectiva Oferta contratada, sendo que a partir da adesão pela **CONTRATANTE**, considerando os meios disponibilizados nestes documentos, ficará automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre as PARTES, constituindo, portanto, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.4. Quando da adesão pela **CONTRATANTE** às cláusulas e condições deste Contrato, considerando os meios disponibilizados também na Oferta e etiqueta padrão, a **CONTRATANTE** declara que teve acesso e conhecimento prévio de todas as condições e características técnicas relacionadas aos serviços, prestados no âmbito deste Contrato, incluindo prazo de vigência da Oferta, critérios e data-base de reajuste, as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade (preços e tarifas aplicáveis), critérios de tarifação e forma de pagamento, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), prazo de permanência e o benefício associado, comodato de equipamentos e valores referentes à aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos.

2.5. A **CONTRATADA** se compromete a observar o prazo de vigência da Oferta contratada, nos termos da regulamentação.

CLÁUSULA TERCEIRA - FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pela **CONTRATANTE** ao presente Contrato efetiva-se através dos meios disponibilizados pela **CONTRATADA** na Oferta e Etiqueta-Padrão.

3.2. Com relação à **CONTRATADA**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que a **CONTRATANTE** selecionou uma Oferta e aderiu ao presente Contrato, com o recebimento deste e da “Etiqueta-Padrão”.

CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. O presente Contrato contém as regras gerais para a prestação do serviço móvel pessoal e/ou SVA, Serviços Adicionais e Aplicativos Digitais, conforme Oferta selecionada pela **CONTRATANTE**, com a adesão a este serviço, mediante o recebimento deste e sua respectiva “Etiqueta-Padrão”.

4.2. A adesão/habilitação aos termos do presente contrato dar-se-á:

4.2.1. Pela Central de Atendimento da **SERCOMTEL -** telefone 103 43;

4.2.2. Pela Internet, através do site www.sercomtel.com.br;

4.2.3. Pela assinatura do contrato nas lojas da **SERCOMTEL** ou em suas credenciadas.

4.3. A Prestação do SMP na modalidade Pré-pago dar-se-á mediante prévia aquisição e ativação pelo **CONTRATANTE** de créditos telefônicos associados a valores determinados pela **CONTRATADA**, e segundo as condições estabelecidas neste Contrato.

4.4. Pela prestação do SMP na modalidade Pré-pago, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, o valor da habilitação e a quantia correspondente aos créditos telefônicos ativados, bem como os tributos Federais, Estaduais e/ou Municipais, incidentes sobre os serviços utilizados, que serão recolhidos em conformidade com a legislação aplicável.

4.5. Os créditos ativados estarão sujeitos a prazo de validade especificado na cláusula décima primeira, e serão deduzidos na medida da utilização do SMP pelo **CONTRATANTE**, conforme preços vigentes na Oferta contratada, e de acordo com as normas estabelecidas pelo SMP.

4.6. Os valores referentes à utilização dos serviços de Longa Distância (nacional e internacional) pelo **CONTRATANTE** também serão deduzidos dos créditos ativados, desde que originada na área de registro do **CONTRATANTE**, conforme preços vigentes praticados pela Prestadora selecionada.

4.7. Por este instrumento, o **CONTRATANTE** declara ter conhecimento:

a) das condições de acesso, prazos e preços a serem cobrados pela utilização de dados móveis, ou ainda pacotes de dados adicionais por ele contratados, taxa mensal de SMS (se houver) e demais serviços agregados que estiverem disponíveis na sua Oferta;

b) da abrangência da Área de Autorização da **CONTRATADA;**

c) da condição de cliente visitante (em roaming), fora da área de registro da **CONTRATADA,** quando ficará sujeito à cobrança pela originação e recebimento de chamadas (tarifação) em Documento de Cobrança, conforme informações contidas na Oferta, que é parte integrante do presente Contrato;

d) que o serviço de SMP contratado poderá ser temporariamente afetado ou interrompido, total ou parcialmente, em razão de todas as condições que possam interferir nas ondas de rádio, da realização de reparos, da manutenção e/ou substituição de equipamentos relacionados ao serviço, das aplicações utilizadas e dos sites e conteúdos acessados, o que pode vir a afetar tanto o tráfego de voz quanto de dados da internet móvel, não sendo a **CONTRATADA** responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções, inclusive nas situações de caso fortuito ou força maior, de atuação de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede **CONTRATADA**, de imposições governamentais, de má utilização do serviço pelo **CONTRATANTE** ou de qualquer outro fato alheio à

vontade ou controle da **CONTRATADA**.

4.8. Para realização de Chamadas de Longa Distância Nacional ou Internacional, dentro ou fora da Área de Mobilidade da **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** deverá selecionar o Código de Seleção de Prestadora CSP de sua opção, a cada chamada originada.

4.9. Em qualquer das hipóteses de adesão previstas, será de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE** o fornecimento de todos os seus dados pessoais para a elaboração do cadastro.

CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES

5.1. São deveres da **CONTRATADA**, dentre outras obrigações previstas neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

a) Responsabilizar-se pelo serviço de SMP perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, limitados somente aos equipamentos que, eventualmente, possam ser cedidos pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** no âmbito deste Contrato e utilizado para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

b) Prestar o SMP segundo os parâmetros de qualidade previstos nas regulamentações aplicáveis;

c) Realizar o atendimento respondendo às reclamações e solicitações da **CONTRATANTE**, conforme regras impostas pela ANATEL, de acordo com os prazos previstos na regulamentação;

d) Solucionar problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer os esclarecimentos adequados às reclamações e dúvidas da **CONTRATANTE**;

e) Em atendimento à regulamentação da ANATEL, assegurar a atualização de informações das bases de dados cadastrais de seus assinantes ou usuários às prestadoras de serviços de interesse coletivo com as quais possua interconexão de redes, para fins de faturamento e cumprimento de obrigações impostas pela regulamentação.

f) Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação editada pela ANATEL;

g) Apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela ANATEL, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela **CONTRATADA** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

h) Cumprir e fazer cumprir as normas editadas pela ANATEL referentes ao SMP;

i) Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;

j) Permitir aos agentes de fiscalização da ANATEL, livre acesso, em qualquer época, às

obras, às instalações, aos equipamentos e aos documentos relacionados à prestação do SMP, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

k) Enviar à **CONTRATANTE**, por qualquer meio, cópia deste Contrato e Etiqueta-Padrão;

l) Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da **CONTRATADA**, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

m) Tornar disponíveis à **CONTRATANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais necessárias à conexão desses à sua rede;

n) Prestar esclarecimentos à **CONTRATANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

o) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação, quando aplicáveis, e no presente Contrato, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

p) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

q) Manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; e

r) Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

s) Permitir à **CONTRATANTE** a possibilidade de selecionar a Prestadora de Longa Distância para realização de suas chamadas de Longa Distância Nacional e Internacional, nas condições previstas na regulamentação;

t) Enviar à **CONTRATANTE**, caso se faça necessário, os documentos de cobrança, com, no mínimo, 05 (cinco) dias antes do vencimento.

5.1.1. A **CONTRATADA** deve zelar pelo sigilo das comunicações e pela confidencialidade dos dados dos usuários de seus serviços, nos termos das legislações e regulamentações pertinentes.

5.1.2. É permitido à **CONTRATADA** realizar a oferta à **CONTRATANTE** do serviço móvel pessoal conjuntamente com outros serviços de telecomunicações, ou SVA, conforme legislação e regulamentações pertinentes.

5.2. São direitos da **CONTRATADA**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

a) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

b) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço; e

c) Na execução de sua atividade, a **CONTRATADA** poderá valer-se de informações relativas

à utilização individual do serviço pela **CONTRATANTE**;

d) Alterar o código de acesso, que equivale ao número atribuído à Estação Móvel do **CONTRATANTE**, em razão de necessidades técnicas, regulatórias ou mercadológicas, de acordo com a legislação vigente.

e) Alterar padrões de tecnologia empregados na prestação do serviço

5.2.1. A **CONTRATADA**, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e perante a **CONTRATANTE**, pela prestação e execução do serviço contratado.

5.2.2. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços objetos deste Contrato, a **CONTRATADA** poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora de serviço de telecomunicações.

5.3. São deveres da **CONTRATANTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

a) Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

b) Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

c) Comunicar às autoridades irregularidade ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações;

d) Cumprir as obrigações fixadas neste contrato, bem como na Oferta escolhida, observadas as disposições regulamentares;

e) Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

f) Somente conectar à rede da **CONTRATADA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

g) Indenizar a **CONTRATADA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

h) Comunicar imediatamente a **CONTRATADA** qualquer alteração das informações cadastrais;

i) Arcar com os custos de reparo ou reposição de equipamentos avariados ou danificados, quando for responsável pelo defeito;

j) Assumir as responsabilidades como fiel depositário de guarda e conservação de quaisquer equipamentos emprestados pela **CONTRATADA**, quais sejam disponibilizados para a prestação dos serviços, comprometendo-se a devolvê-los, quando da rescisão contratual, em perfeito estado de conservação e utilização, estando ciente dos ônus decorrentes da não-entrega ou da entrega de bem avariado;

k) Informar, imediatamente, a transferência de titularidade/propriedade da Estação Móvel, bem como toda e qualquer alteração das informações cadastrais, sob pena de responder

por todo e qualquer ato, dano ou valores pendentes, decorrentes de tal ação.

l) Comunicar, imediatamente, à **CONTRATADA**, pelo telefone **1051**, as ocorrências de furto, roubo ou extravio da Estação Móvel, para efetivação do bloqueio, e apresentar o Boletim de Ocorrência Policial, em um dos Setores de Atendimento da **CONTRATADA** em até 05 (cinco) dias contados da data de comunicação.

m) Responsabilizar-se por todos os eventuais valores decorrentes da utilização da Estação Móvel extraviada, furtada ou roubada, até o momento em que a **CONTRATADA** seja comunicada do Evento.

n) Quando usuário corporativo, observar as obrigações estabelecidas na Cláusula 5.5 deste Contrato; e

o) Cumprir as obrigações fixadas neste Contrato, na Oferta escolhida e na Regulamentação pertinente.

5.3.1. A **CONTRATANTE** deverá comunicar imediatamente à **CONTRATADA**, através da Central de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste contrato, registrando sempre o número do protocolo de atendimento para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.4. É vedado à **CONTRATANTE** a revenda, o repasse, o aluguel, ou qualquer outro meio de cessão de uso/intermediação de recurso de numeração ou capacidade de geração de chamadas para terceiro que fará uso em nome próprio, sob pena de revogação do presente Contrato, com cessação da prestação do serviço e notificação à ANATEL sobre a infração regulatória.

5.4.1. Caso a **CONTRATANTE** seja Central de Atendimento com procuração para fazer chamadas em nome de empresas terceiras, será permitido o uso de terceiros como apoio técnico.

5.5. Além do previsto nas cláusulas 5.3 e 5.3.1 acima, a **CONTRATANTE**, quando usuário corporativo, deverá:

a) Manter, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, os registros das ligações efetuadas por meio dos recursos de telecomunicações contratados, contendo: data, horário, duração, código de acesso do originador e do destinatário, bem como a identificação do responsável pela geração da chamada, quando aplicável;

b) Fornecer à **CONTRATADA** ou à ANATEL, sempre que solicitado, no prazo máximo de 10 (dez) dias, os registros referidos na alínea anterior;

c) Utilizar os recursos de telecomunicações contratados de forma adequada, observando integralmente as obrigações regulatórias, inclusive aquelas relacionadas ao combate a fraudes, sob pena de suspensão ou bloqueio do serviço, sem prejuízo da apuração de eventuais responsabilidades regulatórias, civis e criminais.

5.5.1. Os deveres previstos nas alíneas "a" e "b" da cláusula 5.5 acima não se aplicam aos contratos associados às chamadas realizadas com a utilização do Código Não Geográfico 303, às

chamadas autenticadas e identificadas, conforme as regras dispostas no Despacho ANATEL nº 102/2023/COGE/SCO ou outra norma que venha a substitui-lo, ou para contratos associados a usuários que não utilizem os recursos contratados para central de atendimento ativo.

5.6. A **CONTRATANTE** deverá comunicar imediatamente à **CONTRATADA**, através da Central de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste Contrato, registrando sempre o número do protocolo de atendimento para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.7. São direitos da **CONTRATANTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

a) Acesso aos serviços de telecomunicações, com os padrões de qualidade e regularidade estabelecidos no presente Contrato;

b) A liberdade de escolha da Prestadora e da Oferta;

c) Não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

d) À informação adequada sobre conhecimento prévio de todas as condições e características técnicas relacionadas aos serviços prestados no âmbito deste Contrato, incluindo prazo de vigência da Oferta, critérios e data-base de reajuste, as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade ou crédito (preços e tarifas aplicáveis), critérios de tarifação e forma de pagamento, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), prazo de permanência e o benefício associado, comodato de equipamentos e valores referentes à aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos;

e) À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional, regulamentar e legalmente previstas;

f) À não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

g) Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora de serviço;

h) Resposta às suas reclamações, solicitações de serviços, pedidos de informação de forma eficiente e tempestiva;

i) Reparação dos danos causados pela violação de seus direitos;

j) A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; e

k) À continuidade do serviço pelo prazo contratual, salvo hipóteses de inadimplemento ou término do crédito, por descumprimento de deveres contratuais, legais ou regulamentares, sempre após notificação pela **CONTRATADA;**

l) Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

m) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos

n) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito (ou inserção do crédito), decorrido prazo regulamentar de

suspensão temporária ou efetivado o devido reparo;

o) A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

p) A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos da regulamentação;

q) A rescisão do contrato de prestação do serviço, em observância aos ônus neles previstos, bem como na Oferta;

r) De receber o contrato de prestação de serviço, Oferta contratada e etiqueta padrão, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

s) À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

t) Ao não recebimento de mensagens de texto de cunho publicitário, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

u) Optar pelo não recebimento de chamadas de telemarketing da **CONTRATADA**;

v) A não ser cobrado pelo serviço durante a sua suspensão total (quando tiver vencido o período de validade dos créditos sem nova recarga);

w) A não ser cobrado por qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa;

x) A qualquer tempo, solicitar a migração para uma outra Oferta, sujeitando-se ao ônus decorrentes do prazo de permanência, caso previsto;

y) Ser informado sobre a extinção (ou término da vigência) da Oferta contratada;

z) A alteração e portabilidade do Código de Acesso, caso haja viabilidade técnica e observadas as disposições regulamentares aplicáveis. Importante observar que a alteração do código de acesso poderá sujeitar o cliente ao pagamento de uma taxa, a um prazo de vacância da numeração, e ainda, se o número estiver em posse de terceiro, este deverá assinar termo de cessão;

aa) Receber, gratuitamente e por meio eletrônico, caso se faça necessário, o documento de cobrança e o relatório detalhado dos serviços prestados pela **CONTRATADA.**

5.7.1. Estando a **CONTRATANTE** adimplente, ela poderá requerer a suspensão, sem ônus, da prestação do SMP objeto deste Contrato, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço. A suspensão do SMP implica na automática suspensão do SVA, dos serviços adicionais e aplicativos digitais que estejam vinculados à Oferta contratada, salvo avença expressa em sentido diverso.

5.8. Os demais direitos e deveres da **CONTRATADA** e da **CONTRATANTE** estão previstos nas normas da ANATEL que regulamentam a prestação do SMP.

CLÁUSULA SEXTA - BENEFÍCIOS E PERMANÊNCIA

6.1. Caso esteja previsto um prazo predeterminado denominado “Prazo de Permanência” ao qual a **CONTRATANTE** deve permanecer vinculada à Oferta, e que, em contrapartida, fica atrelada à concessão de benefícios por parte da **CONTRATADA,** deve a **CONTRATANTE** respeitá-lo, sob pena de aplicação de multa, nos termos da regulamentação.

6.1.1. A **CONTRATANTE** declara e reconhece ser facultado a si, optar, antes da contratação, pela escolha de uma Oferta e celebração de um contrato com a **CONTRATADA** sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não haverá também fidelidade contratual ou prazo de permanência atrelado.

6.1.2. Os benefícios porventura concedidos pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** serão válidos exclusivamente durante o prazo de permanência.

6.2. Em caso de rescisão antes do final do Prazo de Permanência, o valor da multa a ser paga pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** será proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência e não excederá o valor do benefício concedido.

6.3. A **CONTRATANTE** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido da própria **CONTRATANTE**, seja por inadimplência ou infração contratual cometida pela própria **CONTRATANTE**, não acarreta suspensão da vigência do presente instrumento ou da Oferta contratada.

CLÁUSULA SÉTIMA - ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS E PRAZOS DE REPARO

7.1. Desde que exista disponibilidade e cobertura para ativação do serviço contratado no endereço indicado pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** ativará os serviços contratados para a **CONTRATANTE**, não se responsabilizando por eventuais problemas existentes no terminal ou aparelho celular da **CONTRATANTE**.

7.2. A **CONTRATADA** efetuará a ativação do serviço objeto do presente contrato no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de adesão ao Contrato.

7.2.1. O referido prazo estipulado para ativação do serviço poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) em caso de eventos fortuitos ou de força maior; (ii) nos casos em que a ativação do acesso dependa de instalação futura do meio de transmissão, quando será definido de comum acordo entre as PARTES; (iii) mediante solicitação ou conveniência da **CONTRATANTE**; e (vi) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **CONTRATADA**.

7.3. Os atendimentos pela **CONTRATADA** referentes às solicitações de reparo serão providenciados em até 72h (setenta e duas horas) após receber a comunicação efetuada pela

CONTRATANTE, ressalvados os casos de maior complexidade que requeiram prazos maiores para restabelecimento dos serviços.

7.3.1. Os prazos de ativação e reparo poderão ser prorrogados mediante solicitação ou conveniência da **CONTRATANTE**.

7.4. Em caso de alteração no endereço, a ativação ou reparo ficará condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica no novo local indicado.

7.4.1. As condições e procedimentos para a solicitação de mudança de endereço podem ser obtidas por meio da Central de Atendimento ao Cliente, site da **CONTRATADA**, nas lojas físicas ou em suas credenciadas.

7.4.2. Nos casos de solicitação de mudança de endereço, a **CONTRATADA** realizará estudo de viabilidade técnica para o novo endereço informado pela **CONTRATANTE** e, havendo disponibilidade e viabilidade técnica, a **CONTRATADA** poderá mantê-lo na Oferta, podendo cobrar taxa de mudança de endereço se assim estiver previsto.

7.4.3. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, a **CONTRATADA** poderá apresentar ao **CONTRATANTE** uma nova Oferta constante do seu repositório no site, que atenda às suas necessidades, para avaliação e aceite. Em caso de aprovação, pela **CONTRATANTE**, da Oferta apresentada, será devida sua adesão, com consequente assinatura de novo contrato de prestação de serviços, pagamento de taxas de ativação e/ou instalação, e ainda multa do prazo de permanência, caso estejam especificados na Oferta.

7.4.4. Na condição de desistência da mudança de endereço ou de a **CONTRATANTE** não providenciar a adequação da infraestrutura interna no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar do aviso, ficam mantidas as obrigações inicialmente pactuadas.

CLÁUSULA OITAVA – INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. A **CONTRATANTE** reconhece que os serviços poderão ser degradados ou interrompidos, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo à **CONTRATADA** promover, única e exclusivamente, descontos nos valores a pagar, conforme previsto na regulamentação.

8.2. Nos termos da regulamentação vigente, considera-se interrupção a paralisação do serviço de telecomunicações decorrente de qualquer falha na rede da **CONTRATADA** que impeça a fruição do

serviço, inclusive os casos de reparo, configurado por falha individual do acesso de usuário. A interrupção ou degradação do serviço, quando observadas as disposições da regulamentação, não caracterizam vício do produto ou do serviço.

8.3. O desconto concedido pela **CONTRATADA** em virtude da degradação ou interrupção, programada ou não, será efetuado no documento de cobrança, nos termos da regulamentação, sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da **CONTRATADA** é limitada ao desconto ou concessão de Crédito pelo tempo de indisponibilidade do serviço, não sendo devido pela **CONTRATADA** nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

8.4. A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos à própria **CONTRATANTE** ou terceiros, por erros de operação da **CONTRATANTE**, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA NONA - ATENDIMENTO À CONTRATANTE

9.1. A **CONTRATADA** disponibilizará à **CONTRATANTE** um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, disponível 24h (vinte e quatro horas) por dia e 07 dias por semana, bem como um site na Internet, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

9.2. A Central de Atendimento ao Cliente poderá ser acessada pela **CONTRATANTE** por meio do seguinte telefone: 10343 ou 1051. Os endereços para atendimento por correspondência, meio eletrônico, lojas ou credenciados estão disponíveis no site da **CONTRATADA** (http://www.sercomtel.com.br).

9.3. A **CONTRATANTE** poderá obter, no site da **CONTRATADA** (http://www.sercomtel.com.br), por meio da Central de Atendimento ao Cliente e nas lojas físicas ou credenciadas todas as informações relativas à **CONTRATADA**, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento, bem como as informações referentes às Ofertas da **CONTRATADA**.

9.4. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pela **CONTRATANTE** perante a **CONTRATADA** por meio da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **CONTRATADA,** por meio do site, ou das lojas físicas e credenciadas da **CONTRATADA**, sendo que, para cada atendimento da **CONTRATANTE**, será gerado e disponibilizado à **CONTRATANTE** um número sequencial de protocolo, com data e hora.

9.5. No atendimento da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** se compromete a observar os prazos definidos nos regulamentos pertinentes.

9.6. Os prazos previstos nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses:

a) Em caso de eventos fortuitos ou de força maior;
b) Em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pela **CONTRATANTE** de serviços complementares;
c) Quando for solicitado, pela **CONTRATANTE**, o agendamento para data posterior; e
d) Outras hipóteses que não exista culpabilidade da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA – PRAZO DE VIGÊNCIA

10.1. O presente instrumento vigerá pelo Prazo de vigência da Oferta, tendo como termo inicial a data de adesão ao Contrato, tendo como termo final a data de manifestação formal por qualquer das partes no sentido de término do Contrato ou da Oferta, ressalvados os benefícios que são válidos exclusivamente durante o prazo de permanência.

10.2. Optando a **CONTRATANTE** pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de permanência previsto na Oferta, fica a **CONTRATANTE** sujeita automaticamente às multas e penalidades por rescisão antecipada previstas na Oferta e neste contrato, o que a **CONTRATANTE** declara reconhecer e concordar.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA VALIDADE DOS CRÉDITOS, SUSPENSÃO E DA CONTESTAÇÃO

11.1. A **CONTRATADA** disponibiliza créditos com diversos prazos de validade, cumprindo a norma regulamentar que estipula que a validade mínima dos créditos é de 30 (trinta) dias, disponibilizando também créditos com validade de 90 (noventa) e 180 (cento e oitenta) dias com valores razoáveis;

11.2. Sempre que o **CONTRATANTE** inserir novos créditos ao saldo existente, a totalidade do saldo de crédito resultante será revalidada passando a viger o maior prazo de validade dos novos créditos inseridos;

11.3. Após vencido o período de validade dos créditos e não havendo nova recarga, o serviço será bloqueado para originar chamadas e receber chamadas à cobrar, sendo concedido um período de 30 (trinta) dias contínuos para receber chamadas, e originar chamadas apenas para telefones de Serviços Públicos de Emergência e para a Central de Atendimento Pré-pago (*777);

11.4. Caso o **CONTRATANTE**, no período mencionado acima (30 (trinta dias) após a validade dos

últimos créditos inseridos) não inserir novos créditos, a **CONTRATADA** poderá:

11.4.1. Bloquear totalmente o serviço para receber e originar chamadas, sendo permitido por mais 30 (trinta) dias, realizar ligações somente para telefones de Serviços Públicos de Emergência e para a Central de Atendimento (* 777);

11.4.2. Completado estes prazos sem inserção de novos créditos, o serviço poderá ser cancelado, sendo reativado somente mediante nova habilitação;

11.4.3. Caso haja créditos remanescentes quando do cancelamento, os mesmos também serão cancelados.

11.5. Na eventualidade da alteração e/ou imposição legal à **CONTRATADA** de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, a **CONTRATANTE** desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

11.6. 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**, a **CONTRATANTE** desde já autoriza à **CONTRATADA** ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhido(s) indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior nesse sentido.

11.7. A **CONTRATANTE** poderá solicitar, via central de atendimento, a contestação de créditos deduzidos do seu saldo, ou de cobrança emitida pela **CONTRATADA**, no prazo de até 3 (três) anos contados da data da cobrança considerada indevida.

11.8. Em caso de contestação de parte dos valores lançados no Documento de Cobrança, a **CONTRATANTE:** a) deverá gerar um documento de cobrança com prazo adicional de 5 (cinco) dias antes do vencimento para o pagamento da parte incontroversa pela **CONTRATADA**, excluindo o valor contestado; b) suspenderá a cobrança da parte controversa, bem como a fluência dos prazos para suspensão e rescisão contratual, até que a **CONTRATANTE** seja notificada da resposta da **CONTRATADA** à sua contestação.

11.9. Os valores questionados pelo **CONTRATANTE** serão analisados pela **CONTRATADA** num prazo máximo de 30 (trinta) dias, sob pena de ter que ressarci-los como cobrança indevida, nos termos da regulamentação.

11.10. Após a análise da contestação dentro do prazo acima descrito, comprovada a improcedência do pedido, a **CONTRATADA** notificará a **CONTRATANTE** expondo as razões da improcedência e cobrando a quantia contestada, acrescida dos valores de encargos moratórios.

11.11. Caso a contestação seja procedente, a **CONTRATADA** cancelará a cobrança do valor

controverso, caso ainda não tenha sido pago pela **CONTRATANTE,** ou fará a restituição como cobrança indevida, caso tenha sido pago, nos termos regulamentares.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - HIPÓTESES DE RESCISÃO

12.1. A **CONTRATADA** terá a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação à **CONTRATANTE**, recaindo esta nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato, nas seguintes hipóteses:

a) Descumprimento pela **CONTRATANTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;
b) Na hipótese do item 11.4.2 deste Contrato; e
c) Prática, pela **CONTRATANTE**, das condutas vedadas que estão previstas na Cláusula 5.4 acima, hipótese em que, além da rescisão contratual, a **CONTRATADA** cessará a prestação dos serviços e comunicará a ANATEL acerca do usuário ofensor e da irregularidade identificada, sem prejuízo da adoção das demais medidas legais cabíveis.

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

a) Em caso de rescisão do contrato realizada por **CONTRATANTE** não sujeita ao prazo de permanência, nos termos da Oferta escolhida;
b) Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;
c) Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço;
d) Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas; e
e) 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.

12.3. A rescisão ou extinção do presente Contrato por qualquer modo, acarretará:

a) A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **CONTRATADA**, após a aprovação pela **CONTRATANTE** da rescisão ou extinção do Contrato;
b) A perda, pela **CONTRATANTE**, dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **CONTRATADA** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento;

c) A obrigação da **CONTRATANTE** de devolver todas as informações, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição da **CONTRATANTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato; e

d) A obrigação da **CONTRATANTE** de quitar todos os seus débitos, dívidas, penalidades, dentre outros valores em aberto e que ainda estejam eventualmente pendentes até a data da referida rescisão ou extinção.

12.4. A **CONTRATADA** se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificada qualquer prática da **CONTRATANTE** prejudicial a terceiros ou à própria **CONTRATADA**, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre a **CONTRATANTE**, respondendo a **CONTRATANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

12.4.1. Ainda que existam valores em aberto pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** não ficará responsável pela prestação do serviço, objeto deste Contrato, após a aprovação da rescisão ou extinção do Contrato, devendo a **CONTRATANTE** realizar a referida quitação dos valores em aberto.

12.4.2. O presente Contrato se dará por efetivamente rescindido e/ou extinto após a quitação de todos os valores em aberto pela **CONTRATANTE**, bem como após a remoção ou devolução dos equipamentos instalados para prestação do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - RESPONSABILIDADES E LIMITAÇÃO

13.1. Será de responsabilidade da **CONTRATANTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

13.2. Será de responsabilidade da **CONTRATANTE** os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros, bem como em caso de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros.

13.3. Os serviços objetos deste contrato prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna da **CONTRATANTE**, sendo de responsabilidade desta a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

13.4. A **CONTRATADA**, em hipótese nenhuma, 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 pela **CONTRATANTE** 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, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

13.5. A **CONTRATANTE** 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.

13.6. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados à infraestrutura da **CONTRATANTE**, de energia elétrica, ar-condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação de equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da **CONTRATADA**.

13.7. Caso a **CONTRATADA** seja acionada no Poder Judiciário em ação a que deu causa a **CONTRATANTE**, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da **CONTRATADA**, comprometendo-se, ainda, a reparar quaisquer despesas ou ônus a esse título.

13.8. A **CONTRATANTE** se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato, sem a prévia e expressa autorização da **CONTRATADA**. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Também será vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente **CONTRATADA**, conforme previsto neste contrato e na Oferta selecionada.

13.9. A **CONTRATADA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pela **CONTRATANTE**, danosas e/ou ilícitas, por meio da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

13.10. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento da **CONTRATANTE** ou da **CONTRATADA**, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a **CON- TRATADA** não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

13.11. 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.

13.12. 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 à **CONTRATANTE**.

13.13. A **CONTRATADA** empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para o provimento, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior, tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

13.14. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenha tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso pela **CONTRATANTE** ou, ainda, pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão, no caso de o serviço de voz depender de internet.

13.15. A **CONTRATANTE** 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 – DA CONFIDENCIALIDADE

14.1. As Partes, quando aplicável, se obrigam a não divulgar os dados e informações às quais venham a ter acesso em razão deste Contrato, obrigando-se, ainda, a não permitir que nenhum de seus empregados ou terceiros sob a sua responsabilidade façam uso destas informações para fins diversos do objeto contratual. Esta obrigação permanecerá em vigor por um período de 05 (cinco) anos após o término deste Contrato.

14.2. A obrigação de confidencialidade ora estabelecida não se aplica às informações que forem

requeridas por autoridades competentes, sendo que na hipótese de haver o requerimento por essas autoridades, as PARTES se obrigam a limitar a divulgação para somente aquilo que for efetivamente objeto do requerimento.

14.3. Na hipótese de infração da obrigação de confidencialidade ora estabelecida, ficará a Parte infratora obrigada a pagar à outra PARTE multa de natureza não compensatória correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total indicado na Oferta, quando aplicável.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1. Condições Gerais: A **CONTRATADA** declara que realizará o tratamento dos dados pessoais coletados no âmbito deste Contrato nos estritos limites e disposições da Lei Federal nº 13.709/18, denominada "Lei Geral de Proteção de Dados" ("LGPD"), e que utiliza soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões internacionais e de boas práticas do setor, com o objetivo de preservar a inviolabilidade dos dados pessoais contra perdas acidentais ou ilegais, alteração, divulgação ou acesso não autorizados. A **CONTRATADA** realizará o tratamento dos dados pessoais informados pela **CONTRATANTE** através deste contrato, bem como aqueles informados no site da **CONTRATADA,** nos atendimentos telefônicos ou presenciais em suas lojas ou credenciadas, para a devida prestação dos serviços contratados.

15.2. Relação entre as PARTES: A **CONTRATADA** atua como Controladora dos dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, realizando o tratamento para execução de suas atividades

15.3. Finalidade do Tratamento dos Dados Pessoais: O Tratamento de Dados Pessoais no âmbito deste Contrato terá as seguintes finalidades:

a) Cumprimento de Obrigações Legais: Cumprimento de obrigações legais e regulatórias inerentes à atividade realizada pela **CONTRATADA** e o Objeto deste Contrato, bem como a relação mantida entre as PARTES, inclusive perante órgãos públicos e entidades públicas, como, mas não limitado a ANATEL, Polícias Federal, Civil e Militar;

b) Cumprimento de Obrigações Contratuais: Cumprimento de obrigações contratuais inerentes à relação mantida com a **CONTRATADA**, incluindo para procedimentos preliminares, assinatura e execução de contratos, com ou pela **CONTRATADA**, clientes e fornecedores da **CONTRATADA**;

15.4. Compartilhamento de Dados Pessoais: A **CONTRATADA**, desde já, fica autorizada a compartilhar os dados pessoais da **CONTRATANTE** com outros agentes de tratamento de dados pessoais para atendimento de suas obrigações legais, regulatórias e contratuais, bem como para prestar os serviços ora contratados.

15.4.1. O compartilhamento de dados pessoais da **CONTRATANTE** poderá ocorrer com empresas de Call Center, empresas de serviços técnicos, empresas que comercializam produtos e serviços para ativação e assinatura de conteúdo, empresas que realizam serviços relacionados a créditos/cobranças e prevenção a fraudes, parceiros que realizam serviços de televendas, plataforma e serviços de recarga, tudo no sentido de prestar adequadamente o objeto contratado.

15.5. Duração do Tratamento dos Dados Pessoais: Os dados pessoais da **CONTRATANTE**, serão tratados pela **CONTRATADA**: (i) enquanto perdurar a relação oriunda deste contrato; ou (ii) enquanto necessário para atender as obrigações e prazos legais ou regulatórios.

15.6. Atualização e Término do Tratamento dos Dados Pessoais: A **CONTRATANTE** deverá manter os seus dados pessoais atualizados perante a **CONTRATADA** e poderá solicitar, a qualquer tempo, que os seus dados pessoais sejam atualizados, modificados, corrigidos ou eliminados, observado o previsto na legislação, em especial, na LGPD.

15.7. Possibilidade de Revogação de Eventual Consentimento: Nos casos em que a base legal para tratamento dos dados pessoais da **CONTRATANTE** seja o consentimento, este poderá ser revogado pela **CONTRATANTE** a qualquer momento, observadas as condições impostas pela legislação.

15.7.1. A **CONTRATANTE** fica ciente de que a continuação do vínculo contratual existente entre as PARTES e a prestação dos serviços poderá ficar comprometida a depender da atualização, modificação, revogação ou eliminação de dados pessoais por ela proposta.

15.8. Exercício de Direitos, Solicitações e Informações: Os contratos, as solicitações de informações, dúvidas, esclarecimentos, bem como as eventuais revogações de consentimento, atualização, modificação e término de tratamento de dados pessoais deverão ser dirigidos para o Encarregado de Tratamento de Dados da **CONTRATADA**, cujos dados encontram-se atualizados no site da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA FRANQUIA DE DADOS

16.1. A **CONTRATADA** disponibiliza Ofertas com franquia de dados em diferentes faixas de velocidade. A velocidade máxima de tráfego de dados ofertada em cada uma das faixas é de até aquela constante da Oferta escolhida e aceita pelo **CONTRATANTE**.

16.2. É dever do **CONTRATANTE** utilizar de forma adequada a Oferta escolhida, se responsabilizando pela utilização adequada do limite de tráfego de dados contratado, ficando desde já ciente que o tráfego de dados que exceder à franquia mensal contratada será cobrado conforme valor descrito na Oferta. O **CONTRATANTE** poderá acompanhar a utilização do serviço (consumo

de dados) através da Área do Cliente no site da **CONTRATADA** e ou através do telefone **1051**.

16.3. Considerando que a franquia de tráfego de dados mensal contratada fica à disposição do **CONTRATANTE** durante todo o mês, os megabytes eventualmente não utilizados não serão cumulativos ou reaproveitáveis nos meses subsequentes.

16.4. A velocidade de tráfego contratada pode sofrer variações em decorrência de fatores externos, tais como equipamento utilizado (computador/modem e estação móvel) pelo **CONTRATANTE**, tráfego de dados na internet, além de outros fatores alheios à vontade ou de ações da própria **CONTRATADA**. Dessa forma, a **CONTRATADA** garante ao **CONTRATANTE** apenas as velocidades de download e de upload, para acesso à rede da empresa, por tratar-se de ambiente próprio, restrito e passível de controle, porém, a **CONTRATADA** não se responsabiliza pela diferença de velocidades de tráfego decorrentes de fatores extrínsecos e que independem da vontade da empresa.

16.5. A velocidade de tráfego contratada pelo **CONTRATANTE** equivale à taxa bruta de transferência de dados que compreende tanto a transmissão de informações de controle dos protocolos de comunicação de dados, tais como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do **CONTRATANTE**.

16.6. É expressamente vedada a distribuição, comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento ou qualquer outra forma utilização inadequada da Oferta contratada pelo **CONTRATANTE**, sob pena de responder penal e civilmente pelos danos advindos do descumprimento da presente cláusula.

16.7. A **CONTRATADA** informa e o **CONTRATANTE** concorda que, eventualmente o serviço contratado poderá estar indisponível em função de manutenções preventivas programadas, manutenções emergenciais e outras dificuldades técnicas que eventualmente venham a ocorrer, alheias ao controle e à vontade da **CONTRATADA**. Não será considerado descumprimento das obrigações contratuais as interrupções do serviço decorrentes de eventos de força maior ou causada pelo próprio **CONTRATANTE**.

16.8 É do conhecimento prévio do **CONTRATANTE** que o funcionamento do serviço contratado através da Oferta escolhida dependerá de equipamentos homologados e compatíveis (computador/modem/estações móveis) e das configurações mínimas necessárias (frequência e padrão compatíveis com a tecnologia utilizada pela **CONTRATADA**) que deverão ser atendidas por ele, sem os quais a **CONTRATADA** não garante a prestação do serviço.

16.9 O **CONTRATANTE** está ciente e concorda que o funcionamento adequado do serviço, dentro dos padrões de qualidade, também dependerá da qualidade dos equipamentos adquiridos, sendo que qualquer falha na prestação do serviço advinda de problemas, inadequação ou mal funcionamento de programas ou equipamentos do **CONTRATANTE** não serão responsabilidade

da **CONTRATADA**, a qual fica autorizada a proceder a cobrança normal dos serviços contratados mesmo independente dos problemas que possam estar prejudicando ou inviabilizando a prestação do serviço.

16.10. Não é de responsabilidade da **CONTRATADA** os eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do **CONTRATANTE** em decorrência do uso indevido de conexões e/ou mau uso de software e hardware.

16.11. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou pelo conteúdo ou troca das mensagens de texto entre o **CONTRATANTE** e provedores de acesso ou terceiros, bem como pelas transações comerciais e/ou financeiras eletrônicas de qualquer natureza efetuadas de forma on-line pelo **CONTRATANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com quem o mesmo estabeleceu a transação através da Oferta escolhida.

16.12. Será de responsabilidade do **CONTRATANTE** os eventuais danos, prejuízos e encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, seja ela de forma direta ou indireta, através de terceiros, da Oferta contratada.

16.13. Compete ao **CONTRATANTE** realizar a manutenção e atualização de software de segurança (controle de acesso, firewall e antivírus) em sua estação móvel.

16.14. São consideradas como práticas lesivas ao serviço, ora contratado, aos demais assinantes, ao mercado, ou a terceiros, sem prejuízo de outras situações aqui não elencadas, as dispostas a seguir:

a) As tentativas de introduzir vírus e/ou códigos nocivos em computadores de assinantes ou terceiros;
b) As tentativas de obter acesso não autorizado ou tentativas de fraudar o sistema de autenticação ou de segurança de qualquer provedor, servidor, rede ou conta, com o objetivo de acessar dados e/ou contas não autorizadas ou disponíveis ao **CONTRATANTE,** ou de praticar qualquer ato que coloque em risco a segurança do serviço ou de outras redes;

c) As tentativas de interferir, por qualquer ato, nos serviços de qualquer outro **CONTRATANTE**, provedor, servidor, ou rede, que venham a ocasionar o congestionamento de redes ou a sobrecarga de um servidor;

d) Encaminhar a grupos de usuários mensagens coletivas de e-mail, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, sem o expresso consentimento do destinatário.

16.15 A prática dos atos lesivos conforme descrito no item 16.16 abaixo, autorizará a

CONTRATADA, conforme o caso, a proceder o bloqueio do serviço ou a rescisão contratual, sem prejuízo das demais cominações legais a que estará sujeito o suposto infrator.

16.16 O **CONTRATANTE** não poderá alterar as configurações da estação móvel e do computador/modem que for utilizado para acessar os serviços objeto deste contrato com o intuito de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. A não observação do disposto nesta cláusula, autoriza a **CONTRATADA** a disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes, toda e qualquer informação sobre o **CONTRATANTE**, bem como cancelar a conta, sem aviso prévio, respondendo, ainda, o **CONTRATANTE**, civil e criminalmente pelos atos praticados.

16.17 Na forma da lei, o **CONTRATANTE**, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, programas, sistemas, serviços, tecnologias, marcas, nomes, obras e tudo o mais a que venha a ter acesso através da Oferta contratada, ficando diretamente responsável, civil e criminalmente, perante os titulares do direito violado, pelos danos causados e tudo o mais que lhes venha a causar, em razão do uso ilegal ou indevido daqueles direitos.

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA - DOCUMENTOS INTEGRANTES

17.1. A Oferta e a etiqueta padrão constituem parte inseparável do presente Contrato, que deverão ser interpretados em conjunto.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1 As disposições deste Contrato, os termos da Oferta e da etiqueta padrão 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 o serviço objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares, sendo que a **CONTRATADA** informará à **CONTRATANTE** dessas mudanças, sempre que for possível e necessário.

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 a **CONTRATANTE** 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 da **CONTRATANTE**, 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 provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

18.6 As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independentemente da razão de encerramento deste Contrato.

18.7 As partes declaram 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 pela **CONTRATANTE**. Caso ocorra esta hipótese, a **CONTRATANTE** será previamente notificada e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual aplicável, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

18.9 É vedado à **CONTRATANTE** a cessão, transferência e/ou subcontratação, parcial ou total, a qualquer título, dos direitos e ou obrigações adquiridas e ou assumidos em decorrência deste Contrato, sem a prévia e expressa autorização da **CONTRATADA**, ficando a **CONTRATADA**, desde já, autorizada a ceder ou transferir, no todo ou em parte, os direitos oriundos e/ou decorrentes deste Contrato, inclusive seus créditos, sem a prévia e expressa anuência da **CONTRATANTE**.

18.10 A **CONTRATANTE** 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 a **CONTRATANTE** sujeita às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

18.11 A **CONTRATANTE** reconhece a Central de Atendimento ao Cliente e as lojas de atendimento físico disponibilizada pela **CONTRATADA** como meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados.

18.12 A regulamentação associada aos serviços que são especificados neste Contrato pode ser encontrada no site da ANATEL (www.anatel.gov.br), com a qual também poderão ser mantidos

contatos por meio: (i) da Central de Atendimento, - telefone 1331; (ii) correspondência para a Assessoria de Relações com o Usuário – ARU, no endereço SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília/DF, CEP: 70.070-940; (iii) por meio de atendimento pessoal na Sala do Cidadão na cidade de Curitiba/PR, à Rua Vicente Machado, nº 720, Bairro Batel, CEP 80420-011; ou (iv) do endereço eletrônico de sua biblioteca: biblioteca@anatel.gov.br.

18.13 A **CONTRATADA** poderá, para fins de segurança e prevenção a fraudes, realizar o cadastro biométrico da **CONTRATANTE**, mediante coleta de dados biométricos, observando as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados e as regras de privacidade e proteção de dados pessoais previstas na Cláusula 15 e na legislação aplicável.

18.14 As Partes reconhecem, concordam e aceitam que este Contrato poderá ser assinado com o uso de assinaturas eletrônicas e/ou digitais, e que tal assinatura será juridicamente válida e vinculativa, nos termos da legislação aplicável e, em específico, nos termos da Medida Provisória nº 2.200- 2/2001. As Partes reconhecem, ainda, que a aposição de assinatura eletrônica e/ou digital neste Contrato terá o mesmo efeito jurídico de uma assinatura escrita.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1 Para dirimir quaisquer dúvidas, omissões ou litígios decorrentes da interpretação ou do cumprimento deste contrato, fica eleito o foro da sede ou de domicílio da **CONTRATANTE**, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

SERCOMTELS.A-TELECOMUNICAÇÕES