

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP

De um lado, **EAÍ TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 08.316.162/0001-45, com sede na Rua Cinco, n.º 9, Sala 3, Bairro Industrial, na cidade de Planalto/PR, CEP 85.750-000, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

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

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

#### 1.1. CONSIDERANDO QUE:

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

1.1.2. Serviço Móvel Pessoal - SMP, quando aqui referido, independente 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.

1.1.3. Adicional por Chamada – AD, quando aqui referido, independente 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.

1.1.4. 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.

1.1.5. Área de Mobilidade, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa área geográfica definida no **PLANO DE SERVIÇO**, cujos limites não podem ser inferiores ao de uma Área de Registro - AR, que serve de referência para cobrança do Adicional por Chamada – AD.

1.1.6. Área de Registro – AR, 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 é registrada.

1.1.7. Área de Prestação de Serviço da Prestadora, quando aqui referido, independente 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.

1.1.8. Área de Tarifação - AT, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a área específica, geograficamente contínua, formada por um conjunto de municípios, agrupados segundo critérios sócio-geoeconômicos, e contidos em uma mesma Unidade da Federação, utilizada como base para a definição de sistemas de tarifação.

1.1.9. 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.

1.1.10. Ativação de Estação Móvel, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Código de Acesso, a operar na rede de SMP.

1.1.11. Chamada a Cobrar, 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.

1.1.12. Código de Acesso, quando aqui referido, independente 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.

1.1.13. Central de Comutação 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.

1.1.14. 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.

1.1.15. 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.

1.1.16. *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 CONTRATAÇÃO.

1.1.17. *Contrato de Permanência*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do CLIENTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do CLIENTE de determinados benefícios na contratação dos serviços.

1.1.18. *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, quando aqui referido, independente do número ou gênero 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.

1.1.19. 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.

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

## CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

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

2.2. A qualificação completa do **CLIENTE**; as especificações e características do serviço a ser prestado; os valores a serem pagos pelo **CLIENTE** pelo Serviço Móvel Pessoal - SMP, taxa de habilitação, valor 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 CONTRATAÇÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**.

2.3. A prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 73/98; do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, anexo à Resolução ANATEL n.º 477/2007; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; do Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), anexo à Resolução ANATEL 575/2011; e demais normas aplicáveis.

2.4. O **PLANO DE SERVIÇO** compõe o **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, ou realizado os procedimentos das outras formas de adesão previstas no presente Contrato, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o **CLIENTE** e a **CONTRATADA**, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e respectivo **PLANO DE SERVIÇO**, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

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

2.6. O Serviço Móvel Pessoal - SMP prestado pela **CONTRATADA** possibilita ao **CLIENTE**

receber e originar chamadas nas diversas localidades abrangidas na Área de Serviço da Prestadora CONTRATADA, dentro dos limites e condições previstos no presente instrumento.

2.7. As chamadas originadas e recebidas a cobrar ou não, Locais ou de Longa Distância, serão processadas de acordo com o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, anexo à Resolução ANATEL n.º 477/2007 e Regulamento do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, anexo à Resolução ANATEL 426/2005; e em conformidade com o PLANO DE SERVIÇO contratado pelo CLIENTE.

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

2.9. Desde que o PLANO DE SERVIÇO contratado pelo CLIENTE seja compatível, o CLIENTE poderá utilizar o Serviço Móvel Pessoal - SMP fora da sua Área de Registro – AR e da Área da Prestação de Serviços da Prestadora CONTRATADA, através da rede de outras prestadoras de serviços de telecomunicações que possuam acordo de *roaming* com a CONTRATADA. Nestes casos, o CLIENTE estará sujeito as condições técnicas, operacionais, de tarifas para o serviço, decorrentes de originação ou recebimento das chamadas que serão lançadas na conta, incluindo Adicional por Chamada - AD, salvo na hipótese em que a utilização do Serviço Móvel Pessoal - SMP fora da sua Área de Registro – AR e da Área da Prestação de Serviços da Prestadora CONTRATADA (*roaming*) já esteja contemplada no PLANO DE SERVIÇO contratado pelo CLIENTE.

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

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

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

### CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

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

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

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

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

3.1.4. 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.

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

3.2. Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.4 e 3.1.5 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

#### CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

4.1. **São direitos da CONTRATADA**, além de outros previstos em Lei e na regulamentação aplicável: (i) Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço; (iii) 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.

4.2. **São Deveres da CONTRATADA**: (i) cumprir e fazer cumprir os Regulamentos e as demais normas editadas pela ANATEL; (ii) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL; (iii) somente ativar Estações Móveis com certificação expedida ou aceita pela ANATEL; (iv) informar, esclarecer e oferecer dados a todos os Usuários e pretendentes Usuários, sobre o direito de livre opção e vinculação ao Plano Básico de Serviço; (v) ofertar, de forma não discriminatória, seus Planos Alternativos de Serviço; (vi) atender às solicitações de adesão de forma não discriminatória; (vii) garantir aos Usuários a possibilidade de selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de Longa Distância nas hipóteses e condições previstas na regulamentação; (viii) garantir que seu Usuário possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outra prestadora de SMP; (ix) informar a identificação 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 na TERMO DE CONTRATAÇÃO; (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 5 (cinco) dias úteis; (xvi) Providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus, em tempo real, a todos os registros de informações relacionadas às reclamações e solicitações dos Usuários registradas na Central de Informação e de 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; (xxviii) manter acesso

gratuito para os serviços públicos de emergência conforme estabelecido na regulamentação; **(ixx)** estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo CLIENTE, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da habilitação do Código de Acesso e de qualquer alteração contratual; **(xx)** Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

4.3. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), a CONTRATADA é a responsável pela prestação do Serviço Móvel Pessoal - 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.

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

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

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

4.6. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA, por ser considerada uma *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de 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 QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

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

5.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

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

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

5.1.4. Comunicar imediatamente à CONTRATADA, através da Central de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando

sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.1.5. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (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.

5.1.6. Utilizar somente equipamentos homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, respeitando as recomendações de instalação e uso dos respectivos fabricantes;

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.5. Manutenção, quando de seu interesse, do seu Código de Acesso quando a CONTRATADA promover mudança de padrões de tecnologia ou quando da mudança entre PLANOS DE SERVIÇOS de uma mesma Prestadora;

5.2.6. Bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas 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;

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

5.2.8. Outros direitos previstos no Artigo 3.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.

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

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

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

5.4. Em cumprimento à exigência prevista no Artigo 3.º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de 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 SEXTA – DO PLANO DE SERVIÇO

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

6.1.1. Os PLANOS DE SERVIÇOS ofertados pela CONTRATADA estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: [eai.net.br](http://eai.net.br)

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

6.2. A CONTRATADA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir PLANOS DE SERVIÇOS a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

6.2.1. Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as partes (presencial ou eletrônico), podendo ainda ocorrer esta alteração através de outras formas de adesão previstas no presente Contrato. Não serão permitidas alterações no PLANO DE



SERVIÇO solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

**6.2.2. Em se tratando de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, a alteração do 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.**

6.3. 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.

6.3.1. 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.

6.4. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE a seu livre e exclusivo critério, diversas modalidades de PLANO DE SERVIÇOS, cujas características estarão detidamente previstas no site da CONTRATADA, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e Regulamentos editados pela CONTRATADA, observado o disposto na regulamentação em vigor.

6.4.1. Em todos os PLANOS DE SERVIÇOS ofertados pela CONTRATADA o CLIENTE poderá ter acesso aos serviços de dados através da tecnologia 4G (LTE).

6.5. Caso o CLIENTE realize a contratação do Plano Controle (seja na modalidade de cobrança Pré-Pago, seja na modalidade de cobrança Pós-Pago), aplicar-se-á as regras previstas abaixo:

6.5.1. A franquia de minutos de voz e dados contratada no Plano Controle e integrante do Valor da Assinatura Mensal especificado no TERMO DE CONTRATAÇÃO terá vencimento na data prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO e deverá ser utilizada no mês de referência.

6.5.2. 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.

6.5.3. Após o término da 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.

6.5.4. 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 a fatura do mês subsequente, ou outra forma de pagamento definida a critério exclusivo da CONTRATADA.

6.5.5. A CONTRATADA se reserva o direito de não conceder créditos ao CLIENTE em caso de inadimplência.

6.5.6. Os créditos contratados pelo CLIENTE em hipótese alguma poderão ser utilizados para abatimento ou pagamento do Valor da Assinatura Mensal do Plano Controle previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

6.5.7. A suspensão parcial ou total dos serviços pela CONTRATADA nos termos dos itens 10.3 e 10.4 do presente Contrato, poderá ser realizada pela CONTRATADA, ainda que o CLIENTE possua créditos ativados.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.7. 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 efetivação, realizando a interceptação, sempre que expressamente solicitado pelo CLIENTE, das chamadas dirigidas ao seu antigo Código de Acesso e fornecendo a informação do novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias.

7.8. 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 esta alteração.

7.8.1. 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 15.11.1. deste instrumento, relativa à alteração do Código de Acesso.

**7.8.1.1. 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 a fidelidade contratual.**

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

7.10. 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.

7.10.1. 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 a CONTRATADA, indicado o número de IMEI do aparelho e realize a identificação pessoal de acordo com os procedimentos adotados pela CONTRATADA.

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

7.10.3. 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.

7.10.4. A solicitação de bloqueio nos termos do item 7.10 acima, não suspende a vigência do presente Contrato, que continuará em pleno vigor.

7.10.5. O restabelecimento dos serviços, solicitado em razão do disposto no item 7.10, somente ocorrerá com a solicitação do CLIENTE mediante confirmação dos seus dados pessoais de acordo com os procedimentos adotados pela CONTRATADA, podendo a CONTRATADA dar por rescindido o Contrato, caso o pedido de reativação dos serviços não seja solicitado no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da solicitação do bloqueio.

## CLÁUSULA OITAVA – DA PORTABILIDADE DO CÓDIGO DE ACESSO

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

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

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

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

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

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

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

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

8.6.1. Dados enviados incorretos ou incompletos;

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

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

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

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

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

8.9. Durante o processo de Portabilidade, entre o período de desativação na Prestadora Doadora e de Ativação do Código de Acesso portado na CONTRATADA, poderá haver a

interrupção temporária na prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP para o CLIENTE, não havendo qualquer responsabilidade da CONTRATADA nessa ocorrência.

8.10 Sendo a solicitação de Portabilidade do Código de Acesso concluída com sucesso, será realizada a 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 CONTRATADA e CLIENTE, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares.

8.11. O CLIENTE fica ciente neste ato e desde já concorda que a solicitação da Portabilidade do Código de Acesso da CONTRATADA para outra Prestadora, acarretará na rescisão do contrato vigente entre o CLIENTE e a CONTRATADA, autorizando esta a emitir o respectivo documento de cobrança e comprometendo-se o CLIENTE ao pagamento integral de eventual saldo remanescente perante a CONTRATADA, incluindo eventuais multas aplicáveis.

8.12. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não possui qualquer responsabilidade por eventuais prejuízos ocasionados pelas Prestadoras Doadoras e/ou Receptoras, pela demora e/ou vedação da liberação ou aceitação do Código de Acesso portado.

## CLÁUSULA NONA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

9.1. 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 em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o prazo de 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.

9.1.1. 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.

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

9.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.4.1. 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.

9.5. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE,

ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do 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 DÉCIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

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

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

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

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

10.1.4. 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.

10.1.5. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo CLIENTE, automaticamente, o Serviço Móvel Pessoal - SMP será reativado, não havendo necessidade de comunicação pela CONTRATADA ao CLIENTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

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

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

10.3. A CONTRATADA poderá suspender 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.

10.3.1. Em se tratando de Serviço Móvel Pessoal - 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 recebimento de Chamadas a Cobrar pelo CLIENTE, e ainda, na redução da velocidade do serviço de dados integrante do PLANO DE SERVIÇO do Serviço Móvel Pessoal - SMP.

10.3.2. 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 Serviço Móvel Pessoal - 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.

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

10.4. 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 Serviço Móvel Pessoal - SMP, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CLIENTE.

10.5. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do Serviço Móvel Pessoal - SMP, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, 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 todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

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

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

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

11.1.1. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CLIENTE através dos números: 0800 046 0000.

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

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

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

11.2.3. Em caso de 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.

11.3. O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico <https://eai.net.br> todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CLIENTE poderá obter todas as informações referentes aos PLANOS DE SERVIÇOS ofertados pela CONTRATADA.

11.4. 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 do CLIENTE, será gerado e disponibilizado ao CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora.

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

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

**11.5.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, 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.**

**11.5.3. Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela CONTRATADA pelo prazo mínimo de 03 (três) anos após o encaminhamento final da demanda, estas devem ser apresentadas ao CLIENTE no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados a partir da respectiva solicitação.**

**11.5.4. Em se tratando de solicitação de reparo do Serviço Móvel Pessoal - SMP, a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo 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;**

**11.5.5. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;**

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



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

11.7. 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.

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

11.9. 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 SEGUNDA – DOS PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1. 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.

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

12.2.1. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de **30 (trinta) dias** para apresentar a resposta.

12.2.2. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao CLIENTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA.

12.2.3. 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 CONTRATAÇÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

12.2.4. A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito.

12.2.4.1. 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.

12.2.4.2. 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.

12.2.4.3. 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.

12.4. A contestação de valores da prestação de serviços prestados por terceiros poderá ser encaminhada diretamente a CONTRATADA, ou à Prestadora que prestou os serviços.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ANATEL

13.1. Fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <<http://www.ANATEL.gov.br>>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

13.1.1. Sede:

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H

CEP: 70.070-940 - Brasília - DF

Pabx: (55 61) 2312-2000

CNPJ: 02.030.715.0001-12

13.1.2. Correspondência Atendimento ao CLIENTE:

Assessoria de Relações com o CLIENTE - ARU

SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940

Fax Atendimento ao CLIENTE: (55 61) 2312-2264

13.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca:

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

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

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

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

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

14.5. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na Estação Móvel do CLIENTE, de energia elétrica, ar

condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros semelhantes, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS**

**15.1. 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 no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva TABELA DE TARIFAÇÃO; onde constará a periodicidade, a data de vencimento, e as demais condições aplicáveis.

15.1.1. A TABELA DE TARIFAÇÃO poderá ser explicitada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou extraída diretamente do site da CONTRATADA: <https://eai.net.br>

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

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

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

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

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

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

15.3.3. 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 em relação a cobranças, lançamentos ou ordens de pagamento já emitidas pela CONTRATADA.

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

15.4.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos dos itens 10.3 e 10.4 deste instrumento.

15.4.2. Caso a CONTRATADA seja notificada pela empresa contratada do cartão de crédito do CLIENTE ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e estornado, a

**CONTRATADA** poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos dos itens 10.3 e 10.4 deste instrumento.

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

**15.5.1.** 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.

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

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

**15.7.1.** 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 contratado, 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.

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

**15.9.** 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 restituí-lo, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

**15.10.** 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 restituí-lo.

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

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

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

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

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

15.13. 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.

15.14. 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.

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

15.16. 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 Artigo, que a CONTRATADA está dispensada por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP).

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

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

**16.1.1. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no Contrato de Permanência,**

fica o **CLIENTE** sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência, o que o **CLIENTE** declara reconhecer e concordar.

**16.1.1.1.** Considera-se rescisão parcial a redução do Plano de Serviço contratado, a redução da franquia de minutos ou dados (se for o caso), a redução dos serviços contratados, ou qualquer outra alteração contratual que acarrete na redução dos valores pagos pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA**.

**16.1.2.** 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.

**16.1.2.1.** 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.

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

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

**16.2.2.** Permanência do **CLIENTE** em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.

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

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

**16.3.1.** Em caso de rescisão do contrato realizada por **CLIENTE** não sujeito a fidelidade contratual.

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

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

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

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



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

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

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

16.4.2. A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

16.5. A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do CLIENTE nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

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

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

17.1. No caso de descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o CLIENTE automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO e no PLANO DE SERVIÇO (considerando todo o período de 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 OITAVA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

18.1. A CONTRATADA, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do CLIENTE informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do CLIENTE e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei, normas e regulamentos aplicáveis ao serviço e/ou pelo presente instrumento.

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

18.1.2. Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo CLIENTE no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar uma pessoa natural, incluindo, mas não se limitando

a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

18.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais informados no ato de celebração do presente contrato, a CONTRATADA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: **(i)** dados relativos à prestação do serviço; **(ii)** comunicações havidas entre o CLIENTE e a CONTRATADA através do Centro de Atendimento ao Cliente.

18.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais e demais informações coletadas nos termos do item 18.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o CLIENTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: **(i)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção de todos os dados relativos à prestação do serviço; **(ii)** para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; **(iii)** para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; **(iv)** para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; **(v)** para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); **(vi)** para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; **(vii)** para enviar ao CLIENTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

**18.4. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE expressa e livremente consente com a realização pela CONTRATADA da coleta de informações relacionadas a utilização do serviço, para fins de produção de relatórios estatísticos, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao CLIENTE.**

18.5. A CONTRATADA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais e demais informações coletadas pela CONTRATADA, salvo nas hipóteses previstas a seguir: **(i)** para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da CONTRATADA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; **(ii)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; **(iii)** para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; **(iv)** para o exercício e defesa de quaisquer direitos da CONTRATADA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; **(v)** para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; **(vi)** para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

**18.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais e demais**

**informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 18.3, 18.4 e 18.5 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).**

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

19.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO 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.

19.2. 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.

19.3. 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.

19.4. 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.

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

provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

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

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

19.8. 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 prevista na cláusula 17.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

19.9. 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.

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

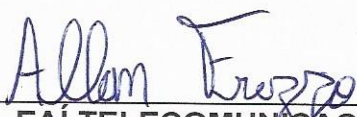
19.11. O CLIENTE reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o CLIENTE pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a CONTRATADA ou quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

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

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

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

Planalto/PR, 14, novembro de 2022.



EAÍ TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

Allan Naressi Frizzo

**Registro de Títulos e Documentos**

PROTOCOLO Nº 0027924

REGISTRO Nº 0009350

LIVRO B-165 - FOLHA 166/193

Capanema-PR, 17 de novembro de  
2022

  
**Daniel Eduardo Greber**  
Escrevente-Substituto

Selo F209MXLqdTaMda2Dr4FhEbEmf  
Consulte esse selo em  
<http://horus.funarpen.com.br/consulta>

**DANIEL EDUARDO GREBER**  
Escrevente-Substituto  
(Portaria 08/2020)

Serviço de Registro Civil das Pessoas Naturais  
Títulos e Documentos e Pessoas Jurídicas  
Neir Iria Greber - Agente Delegada  
Comarca de Capanema - PR - 3592-1485  
cartorioagreber@hotmail.com