

CONTRATO SMP - MVNO

De um lado, denominada **PRIMEIRA CONTRATADA**, ou simplesmente **PRESTADORA DE SERVIÇO**, **Fybernet Teleinformática Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 09.004.515/0001-34 com sede na Rua Professor Ulisses Vieira nº 1566 Bairro Santa Quitéria, na cidade de Curitiba/PR, CEP 80310-120, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado.

Na qualidade de **SEGUNDA CONTRATADA**, ou simplesmente **CRENCIADA**, **Pallu Comercio E Manutenção De Teleinformática E Redes Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.436.385/0001-34, com sede na Avenida Vereador Arlindo Chemin, nº 50, Bairro Centro, na cidade de Campo Largo/PR, CEP 83.601-070, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado.

Em conjunto com a **CRENCIADA**, a pessoa jurídica de direito privado, doravante denominada simplesmente **PRESTADORA DE ORIGEM**, qualificada como prestadora de serviços telecom, **Surf Telecom S.A.**, com sede na Avenida Magalhães de Castro, nº 4800, Torre 2, 16º andar, Cidade Jardim, São Paulo/SP, CEP 05676-120, CNPJ/MF sob o n.º 10.455.746/0001-43

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 descrita no presente Contrato, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através do **Termo de Adesão** que venham a se submeter a este instrumento, também em concordância com o presente documento divulgado no site www.tatelecom.com.br/pdf/termo-de-adesao-ta-telecom.pdf.

As partes identificadas têm entre si, justas e contratadas, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel e demais dispositivos das legislações vigentes.

O **ASSINANTE** declara, por meio da assinatura deste contrato, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **CRENCIADA** em conjunto à **PRESTADORA DE SERVIÇO** nos termos da Lei nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

PRESTADORA DE SERVIÇO e **CRENCIADA**, quando designados em conjunto, serão tratados neste instrumento como **CONTRATADAS**.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

Acessibilidade: Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

Assinante: Pessoa física ou jurídica que firma contrato com a prestadora, para fruição do serviço;

Atendimento Pessoal: Atendimento presencial prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação de usuário que compareça à loja de atendimento ou Posto de Serviço de Telecomunicação, mediante protocolo de reclamação ou solicitação de serviço;

MVNO: Mobile Virtual Network Operator;

CONTRATO SMP - MVNO

MVNE: Mobile Virtual Network Enabler;

SMP: Serviço Móvel Pessoal;

Credenciamento: Contrato de representação, objeto de livre negociação, entre a **CRENCIADA** e a **PRESTADORA DE ORIGEM**, cuja eficácia depende de homologação pela Anatel;

Credenciado de Rede Virtual (Credenciada): Pessoa jurídica credenciada junto à Anatel, apta a representar a **PRESTADORA DE ORIGEM** na Prestação de Serviço Móvel Pessoal, devendo ser empresa constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no País; nesse caso, a doravante denominada **Pallu Comercio E Manutenção De Teleinformática E Redes Ltda.;**

Prestadora de Serviço: Representante vinculada à **CRENCIADA** com objetivo de compor, juntamente à **PRESTADORA DE ORIGEM**, Etapas da Prestação SMP, podendo, inclusive, agregar valor a prestação do serviço ofertado. Responsável também por atender ao **ASSINANTE**, nomeado e qualificado através do **Termo de Adesão** que venham a se submeter a este instrumento, doravante denominada **Fybernet Teleinformática Ltda.;**

Prestadora de Origem: Autorizada do Serviço Móvel Pessoal com a qual o Credenciado de Rede Virtual possui relação para exploração de SMP por meio de Rede Virtual; nesse caso, o doravante denominado **Surf Telecom S.A.;**

Tá Telecom: é a marca do serviço prestado pela **Fybernet Teleinformática Ltda.** em conjunto com a **CRENCIADA Pallu Comercio E Manutenção De Teleinformática E Redes Ltda.** na qualidade de MVNO nos termos da resolução 550/2010 da Anatel.

Tá Móvel: Se refere ao chip (SIM Card) que possibilita o acesso aos serviços da **PRESTADORA DE SERVIÇO;**

ICCID: O ICCID é o número de série do seu Tá Móvel. Ele é formado por 5 sequências de dígitos com 4 números cada, começando sempre com 8955. Pode-se encontra-lo na parte de trás do cartão de onde você destacou seu SIM Card, ou mesmo em letras miúdas no próprio chip.

Rede Virtual no Serviço Móvel Pessoal (Rede Virtual): Conjunto de processos, sistemas, equipamentos e demais atividades utilizadas pelo Credenciado de Rede Virtual para exploração de SMP por meio da rede da **PRESTADORA DE ORIGEM;**

Plano de Venda: Documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

Adicional de Chamada: Valor cobrado por chamada recebida ou originada quando o usuário da MVNO estiver em Roaming Nacional;

SMS Originado: É o valor pago por SMS enviado pelos usuários MVNO para qualquer outro terminal do SMP ou SME do Brasil;

CONTRATO SMP - MVNO

Portabilidade de Código de Acesso: Facilidade de rede que possibilita ao assinante de serviço de telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, na forma da regulamentação específica;

Tarifa ou Preço de Assinatura: Valor devido pelo assinante em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso ao SMP de forma individualizada para fruição contínua do serviço;

Tarifa ou Preço de Habilitação: Valor devido pelo assinante, no início da prestação de serviço, que lhe possibilita a fruição imediata e plena do SMP;

Carga: São créditos para que os assinantes da **PRESTADORA DE SERVIÇO** possam usufruir dos benefícios oferecidos por meio de serviços pré-pagos;

Saldo: Valor de carga;

Benefício: São os serviços disponibilizados por determinado **Plano de Venda**;

Usuário: Qualquer pessoa que utiliza o SMP, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora;

GB: Gigabyte (símbolo GB) é uma unidade de medida de informação, segundo o Sistema Internacional de Unidades, que equivale a um bilhão (milhar de milhões) de bytes, ou seja, 1.000.000.000 bytes;

MB: Megabyte - um milhão de bytes; no caso, equivalente a 1024kb;

Kbps: Unidade de transmissão de dados igual a 1.000 bits por segundo;

Mbps: Unidade de medida de velocidade de transmissão de dados equivalente a 1.000 Kbps ou 1.000.000 de bits por segundo;

Velocidade de Referência: A velocidade de referência de navegação na rede 3G é de até 1 Mbps para download e de até 100 Kbps para upload. A velocidade de referência na rede 4G é de até 5 Mbps para download e de até 500 Kbps para upload.

3G: Sigla que representa a terceira geração de padrões e tecnologias da telefonia móvel;

LTE: Sigla de Long Term Evolution (em português "Evolução a Longo Prazo") cujo significado se refere a uma tecnologia de telefonia móvel também conhecida como 4G (quarta geração);

4G: Sigla para a Quarta Geração de telefonia móvel;

GPRS: Sigla de "General Packet Radio Services", que significa "Serviços Gerais de Pacote por Rádio";

EDGE: Sigla de "Enhanced Data Rates for GSM Evolution" é uma evolução do GPRS, que multiplica por três a velocidade de conexão GPRS;

HSDPA: Sigla de "High-Speed Downlink Packet Access". É um protocolo de telefonia, que aumenta a taxa de download de forma expressiva, geralmente para cerca de 7,2 megabits/s;

CONTRATO SMP - MVNO

Spam: Termo usado para referir-se aos e-mails e/ou mensagens não solicitadas, que geralmente são enviadas para um grande número de pessoas;

Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DO CONTRATO

2.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação, pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**, ao **ASSINANTE**, do Serviço Móvel Pessoal ("SMP" ou Serviços), dentro da área de autorização da **PRESTADORA DE ORIGEM** na(s) modalidade(s) e forma(s) consignadas no(s) **Plano(s) de Venda** que venha(m) a ser aderido(s) pelo **ASSINANTE**, através do **Termo de Adesão**.

2.2 O **ASSINANTE** declara ter pleno conhecimento do Regulamento do SMP, aprovado pela Resolução Anatel n.º 477, de 07 de agosto de 2007 ("Resolução Anatel n.º 477/2007"); Regulamento Geral da Portabilidade, aprovado pela Resolução Anatel n.º 460, de 19 de março de 2007 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução Anatel n.º 632, de 07 de março de 2014 ("Resolução Anatel n.º 632/2014"), dos Planos de Serviços oferecidos pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**, das condições, valores e respectivas formas de faturamento e cobrança dos Serviços contratados, bem como das informações necessárias ao bom uso dos Serviços.

2.3 A prestação do SMP fica sujeita às condições técnico-operacionais existentes na rede destas operadoras e ao pagamento dos valores previstos no **Plano de Venda** da **PRESTADORA DE SERVIÇO** escolhido pelo **ASSINANTE**.

2.4 Novas prestações de serviços adicionais, utilidades e comodidades inerentes ao SMP poderão ser requeridas pelo **ASSINANTE**, a qualquer momento e será objeto de cobrança específica.

2.5 Neste ato o **ASSINANTE** está ciente que as chamadas ilimitadas são para ligações locais e longa distância nacionais com código de seleção de prestadora **41 (CSP 41)** para números de telefone fixos ou móveis de qualquer prestadora dentro do território nacional.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão ao presente Contrato pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

3.1.1 Por meio de **ASSINATURA** de **Termo de Adesão** impresso;

3.1.2 Por meio de aceite online e/ou confirmação via e-mail e/ou via **Termo de Adesão** eletrônico;

3.1.3 A formalização desse contrato com a vinculação das partes, na forma do § 2º do artigo 10 da Medida Provisória nº 2.220-2/2001, **bastando a concordância da contratação pelo WhatsApp**, concordam e reconhecem como válida, ainda que não utilizem certificado digital.

CONTRATO SMP - MVNO

Parágrafo Único. Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** do **Termo de Adesão**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes ao **Plano de Venda**, valores de mensalidade, formas de pagamento.

CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

4.1 O **ASSINANTE** terá o direito ao uso do SMP aderindo ao **Plano de Venda** e/ou oferta correspondente escolhido através da assinatura do **Termo de Adesão** e, quando aplicável, o pagamento dos valores de habilitação do SMP e assinatura, obrigando-se a utilizar o serviço dentro das normas e regulamentos da Anatel.

4.2 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** somente habilitará o SMP no chip (SIM Card) a ser inserido em Estação Móvel que seja certificada pela Anatel e compatível com sua rede e com a rede da **PRESTADORA DE ORIGEM**.

4.3 O **ASSINANTE** poderá ser solicitado a apresentar, no ato da ativação, a nota fiscal de compra ou documento de regularidade fiscal da Estação Móvel.

4.4 A habilitação do SMP na Estação Móvel será efetivada pela **PRESTADORA DE SERVIÇO** a seu critério.

4.5 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** poderá cobrar do **ASSINANTE** o valor de habilitação previsto em seu **Plano de Venda**.

CLÁUSULA QUINTA – DIREITOS DA PRESTADORA DE SERVIÇO

5.1 Além do disposto na legislação específica são direitos da **PRESTADORA DE SERVIÇO**:

5.2 Empregar no serviço equipamentos que não lhe pertença;

5.3 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;

§1º A **PRESTADORA DE SERVIÇO**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os **ASSINANTES** pela prestação e execução do serviço em conjunto com a **PRESTADORA DE ORIGEM**;

§2º A relação entre a **PRESTADORA DE SERVIÇO** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

5.4 Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos e em conformidade com as diretrizes repassadas pela **PRESTADORA DE ORIGEM**;

5.5 Suspender o provimento do Serviço ao **ASSINANTE**, quando da sua inadimplência, nos termos da Cláusula 21 deste Contrato;

CONTRATO SMP - MVNO

5.6 Comercializar e divulgar as informações sobre o **ASSINANTE** para os fins definidos na regulamentação, respeitada a manifestação de não divulgação;

5.7 Não se responsabilizar pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por outras Prestadoras;

5.8. Na alteração de código de acesso a pedido do assinante, é facultada a prestadora a cobrança pela alteração.

CLÁUSULA SEXTA – DEVERES DA PRESTADORA DE SERVIÇO

6.1 São deveres da **PRESTADORA DE SERVIÇO**, dentro outros previstos na regulamentação:

6.2 Prestar o Serviço conforme especificado no Contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do Serviço perante o **ASSINANTE**;

6.3 Realizar a instalação e manutenção dos recursos necessários à fruição do Serviço;

6.4 Quando aplicável, tornar disponíveis os equipamentos de sua propriedade necessários à prestação dos Serviços Contratados;

6.5 Cadastrar os usuários do SMP prestado por meio de Representação, conforme previsto na regulamentação, e manter atualizada a base de dados cadastrais destes Usuários, zelando também por sua integridade, tanto do ponto de vista de segurança como de combate à fraude.

6.6 Manter a **PRESTADORA DE ORIGEM** informada sobre os dados cadastrais dos Usuários do SMP prestado por meio de Representação.

6.8 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** e a **PRESTADORA DE ORIGEM** devem manter todas as condições para que seja possível a Portabilidade numérica do **ASSINANTE** do SMP prestado por meio de Representação do Credenciado.

6.9 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** e a **PRESTADORA DE ORIGEM** devem assegurar que, caso seja de seu interesse, o **ASSINANTE** do SMP prestado por meio de Representação do Credenciado conste de listas ou possibilite a sua localização geográfica.

6.10 Não condicionar oferta do Serviço à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestados por terceiros;

6.11 Prestar informações e esclarecimentos sobre o Serviço na Central de Atendimento, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis. O número mantido pela **PRESTADORA DE SERVIÇO** do S.A.C. é **(9090) (41) 3077-3500**, este disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, endereço virtual eletrônico através do site www.fibranet.com.br, assim como um o canal online da Central de WhatsApp pelo número **(41) 8848-6651**, disponível entre 8h (oito horas) e 18h (dezoito horas) nos dias úteis.

CONTRATO SMP - MVNO

6.11.1 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** deve manter um Centro de Atendimento para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel.

6.12 Atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até 48 (quarenta e oito) horas a contar de sua solicitação protocolada.

6.13 Preservar o sigilo e a confidencialidade das telecomunicações, observadas as prescrições legais e contratuais;

6.14 Disponibilizar acesso gratuito aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;

6.15 Fornecer, mediante solicitação do **ASSINANTE**, o detalhamento das chamadas locais medidas em minutos, que permita identificar, para cada chamada local realizada, **(i)** o número do telefone chamado, **(ii)** a data e horário de realização **(iii)** a duração e **(iv)** o seu respectivo valor;

6.16 Disponibilizar na Central De Atendimento, no site da internet e nas lojas de atendimento, gratuitamente, ao **ASSINANTE**, os endereços de suas lojas de atendimento pessoal e postos de serviço de telecomunicações (PST);

6.17 Oferecer ao **ASSINANTE**, no mínimo, 03 (três) possíveis datas de vencimento de cobrança;

6.18 Entregar Nota fiscal/Fatura via correio ou qualquer outro meio acordado entre as Partes, no endereço informado pelo **ASSINANTE**, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento.

6.19 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

6.19.1 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** se compromete a não:

A) Alterar os dados do **ASSINANTE**;

B) Divulgar os dados do **ASSINANTE**, exceto se exigido pela lei, ou se o **ASSINANTE** permitir expressamente por escrito;

C) Acessar os dados do **ASSINANTE** exceto para prestar os Serviços, suporte ou resolver problemas de serviço ou técnicos, ou a pedido do **ASSINANTE** em relação aos aspectos de suporte ao cliente.

6.19.2 Não obstante o disposto neste contrato, as informações confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses:

A) Exigência legal aplicável;

CONTRATO SMP - MVNO

B) Ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral, ou;

C) Solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a **PRESTADORA DE SERVIÇO** divulgará as informações confidenciais somente até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-se a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade das informações confidenciais, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às informações confidenciais.

6.19.3 A **PRESTADORA DE SERVIÇO, CREDENCIADA** e **PRESTADORA DE ORIGEM** não serão responsáveis por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **ASSINANTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

6.20 De acordo com o Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovada pela Anatel 614/2013, bem como pela Lei nº. 12.965/2014 (Marco Civil na Internet), a **PRESTADORA DE SERVIÇO** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão dos **ASSINANTES** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

CLÁUSULA SÉTIMA - DIREITOS DO ASSINANTE

7.1 São direitos do **ASSINANTE**:

7.2 Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

7.3 Liberdade de escolha da **PRESTADORA DE SERVIÇO** e do **Plano de Venda**;

7.4 Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias observadas o disposto na regulamentação vigente;

7.5 Prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

7.6 Inviolabilidade ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

7.7 Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese da Cláusula 21 ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**;

7.8 Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**;

CONTRATO SMP - MVNO

- 7.9** Apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento;
- 7.10** Resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 7.11** Encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA DE SERVIÇO**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 7.12** Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 7.13** Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA DE SERVIÇO**;
- 7.14** Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- 7.15** Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- 7.16** Rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- 7.17** Receber o contrato de prestação de serviço, bem como o **Plano de Venda** contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 7.18** Transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- 7.19** Não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- 7.20** Não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
- 7.21** A obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada ao serviço de atendimento de usuários mantido pela prestadora, da não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes;
- 7.22** A substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;
- 7.23** A portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

CONTRATO SMP - MVNO

7.24 Ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;

7.25 À interceptação pela prestadora na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, observados os prazos previstos neste Regulamento;

7.26 A não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada.

CLÁUSULA OITAVA – DOS DEVERES DO ASSINANTE

São deveres do **ASSINANTE**:

8.1 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

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

8.3 Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela **PRESTADORA DE SERVIÇO** de serviço de telecomunicações;

8.4 Cumprir as obrigações fixadas no contrato de Prestação do Serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observada as disposições regulamentares;

8.5 Somente conectar a rede da **PRESTADORA DE SERVIÇO** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

8.6 Indenizar a **PRESTADORA DE SERVIÇO** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

8.7 Comunicar à **PRESTADORA DE SERVIÇO** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento no prazo previsto neste Contrato e;

8.8 Comunicar imediatamente à **PRESTADORA DE SERVIÇO**: o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e, qualquer alteração das informações cadastrais.

8.9 O **ASSINANTE** declara ter ciência de que não faz jus aos descontos por motivo de interrupção dos serviços nos termos da Resolução nº 717/2019 da Anatel, a qual revogou este direito anteriormente previsto na Resolução nº 426/2005;

CLÁUSULA NONA – USOS NÃO AUTORIZADOS DOS BENEFÍCIOS DA ASSINATURA DO SERVIÇO

9.1 O **ASSINANTE** estará passível de bloqueio e cancelamento de sua adesão a este termo, quando for identificado o uso indevido do plano/benefício enquadrado em quaisquer dos itens abaixo:

9.1.1 Comercialização de minutos/serviços ou utilização de Torpedos/SMS (mensagens) com finalidade comercial,

CONTRATO SMP - MVNO

destinados à obtenção de lucro por parte do **ASSINANTE**;

9.1.2 Envio de Torpedos/SMS (mensagens) através de máquinas, computadores ou outro dispositivo que não seja o aparelho celular do **ASSINANTE**;

9.1.3 Envio de Torpedos/SMS ou chamadas promocionais indesejadas classificadas como SPAM;

9.1.4 Realização de chamadas através de máquinas, computadores ou outro dispositivo que não seja o aparelho celular do **ASSINANTE**;

9.1.5 Utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box e equipamentos similares;

9.1.6 Uso estático (sem mobilidade) do aparelho;

9.1.7 Desbalanceamento do tráfego sainte/entrante, contendo:

9.1.7.1 Volume de chamadas originadas acima de três vezes o de chamadas recebidas;

9.1.7.2 Ou duração das chamadas originadas acima de três vezes o de chamadas recebidas;

9.1.8 Utilização do plano/benefício para realização de conferências, ou seja, não está permitida a realização de chamadas (local e longa distância nacional, com o código 41) para diferentes números de qualquer exploradora de serviço simultaneamente;

9.1.9 Utilização do plano/benefício para serviços de salas de conversação, teleamizade, tele sexo e similares.

9.1.10 Divergência, erro e/ou falsidade referente aos dados pessoais informados no cadastro;

9.1.11 Descumprimento de quaisquer obrigações previstas neste Contrato;

9.1.12 Qualquer indício de atividade irregular, ilícita ou criminosa.

CLÁUSULA DÉCIMA – PLANOS DE SERVIÇO

10.1 O presente serviço será prestado pela **PRESTADORA DE SERVIÇO** ao **ASSINANTE**, de acordo com **Plano de Venda** de sua livre escolha dentre aqueles disponibilizados pela **PRESTADORA DE SERVIÇO** de acordo com a regulamentação vigente e nos termos e diretrizes propostas pela **PRESTADORA DE ORIGEM**.

10.2 O **ASSINANTE** deverá optar por um dos Planos de Serviço, seja básico ou alternativo, disponíveis quando da Solicitação do Serviço, que será parte integrante desse Contrato.

10.2.1 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** disponibilizará o preço de seus serviços em seu portal virtual e por meio de suas Centrais de Atendimento Telefônico e WhatsApp.

10.3 O serviço de mensagens curtas (SMS - Short Message Service, em inglês) é apenas para números móveis nacionais, de acordo com o plano/benefício contratado no **Plano de Venda** de serviço.

10.4 Para plano/benefício que contenha ligações ilimitadas serão concedidos 1.000 minutos para serem utilizados como

CONTRATO SMP - MVNO

descrito acima. Consumido este plano/benefício de minutos dentro do prazo de validade do plano/benefício, o **ASSINANTE** receberá sem custo, 1.000 minutos adicionais, desde que não haja uso fraudulento e não esteja enquadrada em uso indevido, conforme descrito na Cláusula 9 do presente Contrato.

10.5 Os planos/benefícios podem ter bônus de portabilidade e/ou recarga programada.

10.5.1. O primeiro bônus de portabilidade será concedido em até 7 (sete) dias úteis após a conclusão, com sucesso, do processo de portabilidade.

10.5.2. O primeiro bônus da recarga programada será concedido a partir do 2º mês após aquisição do plano/benefício com cartão de crédito e marcação da recarga programada, com sucesso. No caso dos planos trimestrais, semestrais e anuais os bônus da recarga programada dos planos/benefícios serão atribuídos mensalmente nas renovações no período contratado (trimestral, semestral e/ou anual).

10.5.3. Nas próximas aquisições de planos/benefícios os bônus de portabilidade e recarga programada são disponibilizados automaticamente. Essas bonificações são limitadas a uma aquisição de plano/benefício a cada 30 dias.

10.6. Será concedido ao cliente também o benefício de internet sem cortes, conforme o item seguinte.

10.6.1. Durante a validade do plano/benefício contratado, mesmo após o consumo de 100% do plano/benefício de dados, o acesso à internet não será cortado e o **ASSINANTE** continuará navegando em velocidade reduzida (32 Kbps) até o final do prazo de validade do plano/benefício.

10.7 Pela prestação do Serviço do **ASSINANTE** pagará tarifas e preços do **Plano de Venda** contratado, onde também estão fixados critérios para reajuste.

10.8 O **ASSINANTE** adimplente poderá migrar para outros Planos de Serviço, oferecidos pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**, homologados pela Anatel, a qualquer época, observados os critérios objetivos estabelecidos no **Plano de Venda** contratado.

10.9 Os Planos de Serviço alternativos poderão ser descontinuados pela **PRESTADORA DE SERVIÇO** na forma da regulamentação vigente. Nesse caso, o **ASSINANTE** possui o direito de migrar para qualquer outro **Plano de Venda** da **PRESTADORA DE SERVIÇO**, sem a necessidade de pagamento de taxa de habilitação e/ou taxa de migração.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO CÓDIGO DE ACESSO

11.1 É vedada a alteração de código de acesso do **ASSINANTE**, pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**, exceto quando for a seu pedido ou mediante sua expressa autorização, ou nos casos decorrentes de determinação da Anatel.

11.2 Na alteração de código de acesso a pedido do **ASSINANTE** é facultada à credenciada a cobrança pela alteração.

11.3 O prazo máximo para atendimento da alteração a pedido do **ASSINANTE** é de 72 (setenta e duas) horas.

11.4 Na alteração de código de acesso mediante autorização expressa do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA DE SERVIÇO** deve informar o novo código que lhe será designado, bem como dar ampla publicidade do novo código de acesso, sem ônus, por meio do sistema de interceptação de chamadas.

CONTRATO SMP - MVNO

11.5 As chamadas destinadas a código de acesso alterado devem ser interceptadas, pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**, sem ônus, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias.

11.5.1 Quando a alteração de código de acesso se der em função de pedido do **ASSINANTE**, deve ser disponibilizada opção de não divulgação do novo código de acesso.

11.5.2 A alteração de código de acesso que envolva mudança de localidade também é objeto da interceptação.

11.5.3 A implementação da interceptação das chamadas deve ser efetuada, pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**, em até 24 (vinte e quatro) horas da alteração do código ou da solicitação pelo **ASSINANTE**.

11.5.4 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** pode oferecer prazos adicionais de interceptação de chamadas sob a forma de PUK (*Personal Unblocking Key*), ou Chave de Desbloqueio Pessoal.

11.6 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** deve assegurar o direito do **ASSINANTE** à portabilidade de código de acesso, no prazo e condições definidos na regulamentação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – ROAMING NACIONAL

12.1 Dentro da área de cobertura da **PRESTADORA DE ORIGEM**, o Roaming é gratuito para o **ASSINANTE**. Não haverá cobrança adicional para o encaminhamento das chamadas de longa distância em todo o território nacional.

12.2 Não haverá cobrança de taxa de deslocamento para as chamadas recebidas fora de sua localidade quando em território nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – REDE E COBERTURA

13.1 Estão disponíveis para utilização as tecnologias 2G, 3G, 4G (LTE) e 5G conforme mapa de cobertura disponível através do site <https://tim.img.com.br/mapa-cobertura/>.

13.2 Para a utilização de qualquer das tecnologias citadas é necessário que o aparelho e o chip sejam compatíveis com a tecnologia, em especial 4G (LTE) e 5G.

13.3 As tecnologias aqui não citadas não estão disponíveis para utilização.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SOBRE OS SERVIÇOS DE DADOS DO PLANO/BENEFÍCIO ADQUIRIDO

14.1 A velocidade disponível no acesso pode ter oscilações e variações conforme condições topográficas e/ou climáticas, velocidade de movimento, distância que o **ASSINANTE** se encontrar da Estação Rádio Base (ERB), número de clientes que utilizarem ao mesmo tempo a cobertura provida pela mesma Estação Rádio Base, modem usado na conexão, aplicações utilizadas e sites de conteúdo e informação que estão sendo acessados, além de outros fatores externos que porventura venham a interferir no nível do sinal, que independem de ações das empresas envolvidas.

14.2 A **PRESTADORA DE ORIGEM** assim como a **PRESTADORA DE SERVIÇO** não se responsabilizam pelas diferenças de velocidades ocorridas em razão de fatores externos, bem como problemas no equipamento/dispositivo utilizado pelo **ASSINANTE**, entre outros.

CONTRATO SMP - MVNO

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – APARELHOS CELULARES A SEREM UTILIZADOS NO PLANO/BENEFÍCIO DE SERVIÇO

15.1 O correto funcionamento e desempenho do aparelho/dispositivo do **ASSINANTE** serão somente possível por meio do uso de equipamentos homologados pela Anatel, compatíveis com as frequências autorizadas, em uso pela **PRESTADORA DE ORIGEM** e cujo IMEI, não esteja bloqueado por autoridades competentes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DATA DE EXPIRAÇÃO DO PLANO / BENEFÍCIO

16.1 O **ASSINANTE** que adquirir um plano/benefício até a data de vencimento do plano/benefício contratado terá a data de expiração garantida pelo período do plano/benefício adquirido.

- Planos/benefícios trimestrais, semestrais e anuais têm sua renovação agendada mensalmente, garantindo todo o período contratado. Nesse plano/benefício o **ASSINANTE** adquire 3, 6 ou 12 recargas de 1 mês de validade, com recorrência programada mensalmente.
- Como benefício extra, a data de expiração do plano/benefício recém-adquirido poderá ser prorrogada em até 30 dias, conforme regra abaixo:

Limite da data de Expiração = Data da Compra do Plano + Período do Plano Comprado + 30 dias

EXEMPLO 1:

Data de Expiração anterior à Recarga: 14-abr-22
Data da Recarga: 20-mar-22
Validade do Plano Comprado: 30 dias

Nova Data de Expiração: 14-mai-22

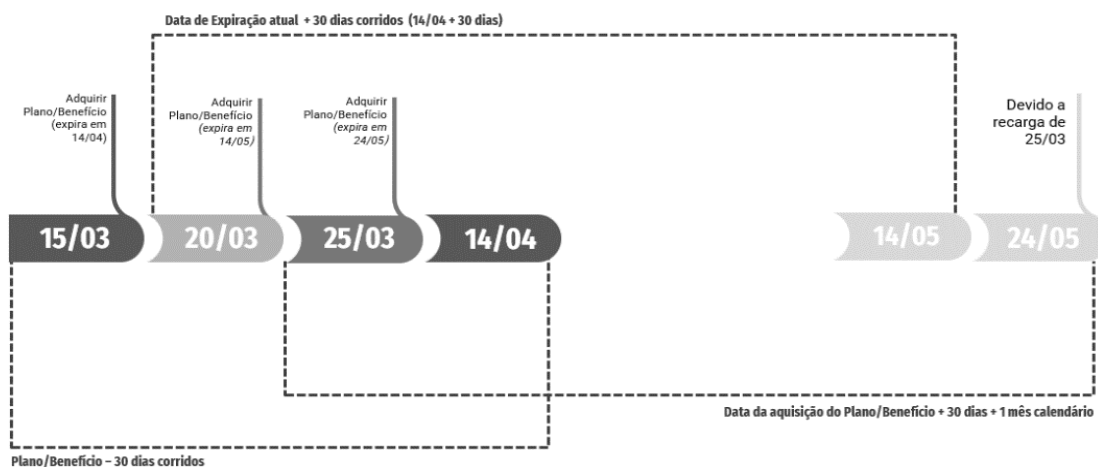
EXEMPLO 2:

Data de Expiração anterior à Recarga: 14-mai-22
Data da Recarga: 25-mar-22
Validade do Plano Comprado: 30 dias

Nova Data de Expiração: 24-mai-22

CONTRATO SMP - MVNO

DETALHAMENTO DOS EXEMPLOS 1 E 2:



- 1) Adquirir Plano/Benefício: 15/03 / Expiração: 15/03 + 30 dias corridos = 14/04
- 2) Adquirir Plano/Benefício: 20/03 / Data de Expiração atual 14/04 + 30 dias corridos: 14/05
- 3) Adquirir Plano/Benefício: 25/03 / Data de Expiração atual: 14/05 + 30 dias + 1 mês calendário = 24/05 (data limite de expiração devido ultrapassar o limite do último Plano/Benefício)

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ACÚMULO DE BENEFÍCIOS

17.1 Quando realizada a compra de um plano/benefício antes da data de vencimento do plano/benefício atual, além do benefício recém-adquirido, o **ASSINANTE** poderá acumular saldos remanescentes, conforme a regra abaixo:

Limite de Acúmulo de Benefícios = Benefício da Recarga Atual + Todos Benefícios Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias

EXEMPLO 01:

Franquia disponível antes da compra do Plano: 1 GB

Franquia do Plano Comprado: 10 GB

Benefício Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias: 15 GB

Nova Benefício Disponível: 11 GB

EXEMPLO 02:

Franquia disponível antes da compra do Plano: 17 GB

Franquia do Plano Comprado: 10 GB

Benefício Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias: 15 GB

Nova Benefício Disponível: 25 GB

EXEMPLO 03:

Benefício disponível antes da Recarga: 50 Minutos

Benefício da Recarga Atual: 100 Minutos

Benefício Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias: 100 Minutos

Nova Benefício Disponível: 150 Minutos

EXEMPLO 04:

Benefício disponível antes da Recarga: 100 Minutos

Benefício da Recarga Atual: 60 Minutos

Benefício Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias: 60 Minutos

Nova Benefício Disponível: 120 Minutos

CONTRATO SMP - MVNO

EXEMPLO 05:

Benefício disponível antes da Recarga: 70 SMS
Benefício da Recarga Atual: 100 SMS

Benefício Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias: 100 SMS

Nova Benefício Disponível: 170 SMS

EXEMPLO 06:

Benefício disponível antes da Recarga: 130 SMS
Benefício da Recarga Atual: 100 SMS

Benefício Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias: 100 SMS

Nova Benefício Disponível: 200 SMS

17.2 Caso a nova recarga seja feita após o término do período de validade do plano/benefício, não haverá acúmulo de benefício referente ao plano/benefício anteriores, pois os saldos remanescentes já teriam sido expirados.

17.3 Em nenhum caso poderão ser acumulados benefícios de voz superiores a 1.000 minutos, benefícios de SMS superiores à 300 e benefícios de dados superiores à 500GB.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ACESSO A APLICATIVOS E SITES GRATUITOS

18.1 Caso o plano/benefício contratado ofereça promocionalmente acessos gratuitos a aplicativos e sites, como os de redes sociais, estes acessos não serão descontados do plano/benefício desde que as utilizações não sejam para chamadas de vídeo, downloads de vídeos e backups da própria ferramenta.

18.2 WhatsApp gratuito

- Nos casos dos planos/benefícios com WhatsApp gratuito, a gratuidade aplica-se para o envio/recebimento de mensagens de texto, arquivos de foto e arquivos de áudio;
- As ligações (chamadas) de voz ou vídeo realizadas através do WhatsApp são cobradas (deduzidas do pacote de dados) normalmente.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

19.1 Para a utilização dos Serviços Contratados deverá o **ASSINANTE** obter créditos pré-pagos nos pontos de venda disponibilizados de acordo com a tabela de preços contida no **Termo de Adesão**.

19.2 Os créditos ora inseridos estão sujeitos a prazo de validade, variando de acordo com o valor da recarga efetuada pelo **ASSINANTE** e serão deduzidos na medida de sua utilização, conforme disposto no **Termo de Adesão**.

19.3 Fica disponibilizado ao **ASSINANTE** pontos de recarga eletrônica, podendo ser adquiridos mediante ao endereço virtual eletrônico www.fibranet.com.br ou pelo S.A.C (9090) (41) 3077-3500.

19.4 Enquanto não rescindido o presente contrato, sendo inseridos novos créditos a **PRESTADORA DE SERVIÇO** revalidará a totalidade do saldo.

19.5 Atingida a franquia disponibilizada conforme o crédito inserido e previsto no **Termo de Adesão** será a velocidade reduzida, conforme estipulada no **Termo de Adesão** até o vencimento do crédito inserido.

CONTRATO SMP - MVNO

19.6 A utilização além da franquia estabelecido no **Termo de Adesão** implicará no bloqueio do serviço até que uma nova franquia/recarga seja ativada pelo **ASSINANTE**.

19.7 O **ASSINANTE** poderá verificar em tempo real o crédito existente bem como o prazo de validade dos créditos inseridos, acessando o endereço virtual eletrônico www.fibranet.com.br ou pelo S.A.C (9090) (41) 3077-3500.

19.8 As inclusões de outros serviços disponibilizados pela **PRESTADORA DE SERVIÇO** poderão ser solicitados pelo **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA DE SERVIÇO**, pelo que pagará as respectivas taxas de serviços adicionais, relativas às suas ativações, e serão adicionados à mensalidade do mês referente às solicitações os valores correspondentes às solicitações, em conformidade com a tabela de preços da **PRESTADORA DE SERVIÇO** vigente à época em que forem pleiteados.

19.9 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IGPM-FGV ou outro índice que venha a substituí-lo de mesma natureza. Caso vedado legalmente à utilização desse índice será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

19.10 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** poderá a seu exclusivo critério cobrar:

I - Taxa de ativação e/ou;

II - Valor mensal correspondente à manutenção e/ou locação dos equipamentos disponibilizados para prestar os serviços contratados por meio de ponto/serviço adicional.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA FORMA DE COBRANÇA MODALIDADE PRÉ-PAGA

20.1 O plano básico ou alternativo de serviço na forma pré-pago é aquele em que a prestação do serviço está vinculada à aquisição de créditos para fruição do tráfego.

20.2 O crédito referente à fruição de tráfego associado à forma pré-pago pode ser vinculado ou não a um terminal de **ASSINANTE**.

20.3 É vedada a geração de débito pela **PRESTADORA DE SERVIÇO** para fruição de tráfego, além dos créditos disponíveis, vinculados a terminal de assinante.

20.4 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** deve possibilitar a verificação, de forma gratuita e em tempo real, ao **ASSINANTE** do crédito pré-pago disponível para utilização.

20.5 Os créditos, podem estar sujeitos a prazo de validade:

I - A validade mínima dos créditos é de 30 (trinta) dias, devendo ser assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias a valores razoáveis; e,

CONTRATO SMP - MVNO

II - Os créditos com validade de 90 (noventa) e 180 (cento e oitenta) dias devem estar disponíveis, no mínimo, em todos os Setores de Atendimento Presencial das Prestadoras e em todos os pontos de recarga eletrônica própria ou disponibilizados por meio de contrato com terceiros.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

21.1 Por falta de pagamento:

21.2 O inadimplemento das obrigações por parte do **ASSINANTE**, da mensalidade referente à Prestação de Serviço de Telefonia, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente Contrato resultarão nas penalidades registradas nesta Cláusula que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:

21.3 Transcorridos **45 (quarenta e cinco) dias** o **ASSINANTE** recebe chamadas e recebe mensagens de texto SMS, mas terá todos os saldos remanescentes do plano/benefício de dados, voz e SMS excluídos.

21.4 Transcorridos **de 46 a 75 dias após expiração** o **ASSINANTE** terá os serviços totalmente suspensos, mantendo as restrições do estágio anterior e incluindo restrições de recebimento de chamadas e mensagens de texto SMS. O **ASSINANTE** poderá ligar para a central de atendimento da sua exploradora de serviço e poderá receber mensagens e notificações da sua exploradora de serviço.

Nota: Durante o período de suspensão parcial ou total do serviço o consumidor tem assegurado a possibilidade de originar chamadas, enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação da Anatel e ao acesso à Central de Atendimento Telefônico da Prestadora.

21.5 Transcorridos **de 76 a 255 dias** o **ASSINANTE** não fazendo adesão a novo plano/benefício, o número será definitivamente cancelado e atribuído a um novo usuário. Fica também o **ASSINANTE** ciente que o Contrato poderá ser **RESCINDIDO**.

21.6 É vedada a cobrança de tarifa ou preço referente ao restabelecimento do serviço.

21.7 Por descumprimento contratual:

21.7.1 No caso de descumprimento pelo **ASSINANTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, que não seja referente à fidelidade, em que já existem cláusula e multa específica a depender do caso, fica o **ASSINANTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades, referentes ao serviço prestado, previstas no **Termo de Adesão** (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda à **CRENCIADA** e **PRESTADORA DE SERVIÇO**, a seus exclusivos critérios, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

21.8 O não pagamento até a data do seu vencimento acarretará as seguintes sanções:

21.8.1 Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;

CONTRATO SMP - MVNO

21.8.2 Correção monetária apurada segundo a variação do IGPM-FGV ou outro índice que venha a substituí-lo de mesma natureza sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação;

21.8.3 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, e;

21.8.4 Outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – CANCELAMENTO

22.1 Além das hipóteses de cancelamento por descumprimentos contratuais previstas neste instrumento, a **PRESTADORA DE SERVIÇO** poderá cancelar os Serviço em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a **PRESTADORA DE SERVIÇO** envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **ASSINANTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumira as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **ASSINANTE** em caso de cancelamento pela **PRESTADORA DE SERVIÇO** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

22.2 O **ASSINANTE** poderá realizar a solicitação de cancelamento ao entrar em contato com a **PRESTADORA DE SERVIÇO** pelo canal telefônico S.A.C. **(9090) (41) 3077-3500**, endereço virtual eletrônico através do site www.fibranet.com.br, assim como o canal online da Central de WhatsApp pelo número **(41) 8848-6651**, disponível entre 8h (oito horas) e 18h (dezoito horas) nos dias úteis, como também pelo endereço de e-mail **cancelamento@fibranet.com.br**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - RESCISÃO DO CONTRATO

23.1 A rescisão deste Contrato pelo **ASSINANTE** poderá ser realizada a qualquer tempo, mediante comunicação à **PRESTADORA DE SERVIÇO**, a qual poderá ser realizada por qualquer meio de atendimento.

23.1.2 A rescisão independe de adimplemento contratual, sem prejudicar a exigibilidade dos encargos decorrentes da prestação dos serviços e do **Contrato de Permanência**.

23.1.3 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** prevê no item 21.7.1 o pagamento de multa penal compensatória sobre os compromissos pelo **ASSINANTE** perante a **PRESTADORA DE SERVIÇO**.

23.2 Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente terão efeito imediato.

23.3 Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente terão efeito após 2 (dois) dias úteis da efetivação do pedido.

23.4 O **ASSINANTE** deverá pagar pelos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão sem intervenção de atendente.

CONTRATO SMP - MVNO

23.5 O **ASSINANTE** poderá cancelar seu pedido de rescisão no prazo de 2 (dois) dias.

23.6 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** somente poderá rescindir o contrato depois de transcorridos 76 (setenta e seis) dias da suspensão total dos serviços, descumprimento comprovado de obrigações contratuais ou regulamentares pelo **ASSINANTE**, ou quando ocorrido à descontinuidade da oferta do serviço, desde que avisado previamente ao **ASSINANTE**.

23.7 Além das formas previstas neste instrumento o contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, independente de notificação, nos seguintes casos: **(a)** extinção da autorização da **PRESTADORA DE SERVIÇO** para prestação do serviço contratado; **(b)** falecimento, decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer uma das partes deste contrato; **(c)** se as partes, de comum acordo optar pela rescisão antecipada do contrato; **(d)** em caso de descontinuidade do **Plano de Venda** ofertado pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**, facultando ao **ASSINANTE** a migração para outro de sua escolha.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA ANTICORRUPÇÃO

24.1 Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

- I** - Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II** - Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- III** - Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- IV** - Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- V** - De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

25.1 O **ASSINANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis à execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto à coleta dos seguintes dados:

25.1.1 Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

CONTRATO SMP - MVNO

25.1.2 Dados relacionados ao endereço do **ASSINANTE** tendo em vista a necessidade da **PRESTADORA DE SERVIÇO** identificar o endereço de cobrança, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

25.1.3 Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **ASSINANTE** perante esta **PRESTADORA DE SERVIÇO**.

25.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **ASSINANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **PRESTADORA DE SERVIÇO**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na Cláusula 25.1 não são exaustivas.

25.2.1 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

25.2.2 O **ASSINANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta Cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **PRESTADORA DE ORIGEM** bem como do **ASSINANTE**.

25.3 O **ASSINANTE** possui tempo determinado de 05 (cinco) anos para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

25.3.1 A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **PRESTADORA DE SERVIÇO**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o **ASSINANTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

25.3.2 O **ASSINANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) em que pesem eles possuam dados pessoais, por parte da **PRESTADORA DE SERVIÇO**, a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

25.4 Em eventual vazamento indevido de dados a **PRESTADORA DE SERVIÇO** se compromete a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

25.5 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

CONTRATO SMP - MVNO

25.5.1 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

25.6 Rescindido o contrato, os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na Cláusula 25.3.1. Passado o termo de guarda pertinente a **PRESTADORA DE SERVIÇO** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DISPOSIÇÕES GERAIS

26.1 O **ASSINANTE** poderá, por meio do portal da **PRESTADORA DE SERVIÇO** ou por meio da Central de Atendimento pelo canal telefônico S.A.C. **(9090) (41) 3077-3500**, endereço virtual eletrônico através do site www.fibranet.com.br, assim como o canal online da Central de WhatsApp pelo número **(41) 8848-6651**, contratar o serviço objeto do presente contrato, modificar os já contratados, fazer reclamações, dar sugestões, entre outros.

26.2 O presente contrato obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.

26.3 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** não estará obrigada a substituir seus equipamentos por outros de tecnologia mais recente.

26.4 A Anatel pode ser acessada pelo **ASSINANTE** por meio do website www.anatel.gov.br ou pelos telefones 1331 ou 1332.

26.5 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** se reserva no direito de alterar o presente contrato para atualização e/ou adequação de seus termos e condições, obrigando-se, neste caso, a divulgar a última versão do Contrato no portal da **PRESTADORA DE SERVIÇO**.

26.6 O **ASSINANTE** autoriza a **PRESTADORA DE SERVIÇO** a enviar para os dados cadastrais fornecidos no momento da contratação (telefone; e-mail e etc.) promoções da própria **PRESTADORA DE SERVIÇO** ou de seus parceiros.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DA PUBLICIDADE

27.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Curitiba, Estado do Paraná, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.fibranet.com.br.

27.2 A **PRESTADORA DE SERVIÇO** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.fibranet.com.br.

27.3 Quaisquer alteração que porventura ocorrer, será comunicado por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **ASSINANTE**.

CONTRATO SMP - MVNO

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – SOBRE OS SERVIÇOS DE DADOS DO PLANO/BENEFÍCIO ADQUIRIDO

28.1 A velocidade disponível no acesso pode ter oscilações e variações conforme condições topográficas e/ou climáticas, velocidade de movimento, distância que o **ASSINANTE** se encontrar da Estação Rádio Base (ERB), número de clientes que utilizarem ao mesmo tempo a cobertura provida pela mesma Estação Rádio Base, modem usado na conexão, aplicações utilizadas e sites de conteúdo e informação que estão sendo acessados, além de outros fatores externos que porventura venham a interferir no nível do sinal, que independem de ações das empresas envolvidas.

28.2 A **PRESTADORA DE ORIGEM** assim como a **PRESTADORA DE SERVIÇO** não se responsabilizam pelas diferenças de velocidades ocorridas em razão de fatores externos, bem como problemas no equipamento/dispositivo utilizado pelo **ASSINANTE**, entre outros.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – OUTRAS INFORMAÇÕES

29.1 Para informações sobre:

- O número de seu celular: ligue para ***221#**;
- Consulta de saldo do plano/benefício de internet, voz e SMS: ligue para ***225#**.

29.2 Caso deseje saber mais, entre em contato conosco através de nossa Central de Atendimento pelo canal telefônico S.A.C. **(9090) (41) 3077-3500**, este disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, endereço virtual eletrônico através do site www.fibranet.com.br, assim como o canal online da Central de WhatsApp pelo número **(41) 8848-6651**, disponível entre 8h (oito horas) e 18h (dezoito horas) nos dias úteis, ou envie um e-mail para o endereço suporte@fibranet.com.br para solicitar abertura de chamados técnicos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DA VIGÊNCIA

30.1 Este contrato entra em vigor na data de sua assinatura e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s). O prazo de prestação do(s) serviço(s), objeto de contratação, é determinado de no máximo 12 (doze) meses para pessoa física, e, de no mínimo 12 (doze) meses, até 24 (vinte e quatro) ou 36 (trinta e seis) meses para pessoa jurídica, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA – FORO

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA – DO REGISTRO

32.1 Este instrumento encontra-se registrado sob o nº **1173665** no **2º Registro de Títulos da Cidade de Curitiba, Estado do Paraná**.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo

CONTRATO SMP - MVNO

conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data e aderem ao presente documento assinando em 02 (duas) vias de igual teor, juntamente com as testemunhas abaixo que a tudo presenciaram.

Curitiba - Estado do Paraná, 22 de Maio de 2023.

FYBERNET TELEINFORMÁTICA LTDA

CNPJ: 09.004.515/0001-34

PALLU COMERCIO E MANUTENÇÃO DE TELEINFORMÁTICA E REDES LTDA

CNPJ: 00.436.385/0001-34

