



**CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO MÓVEL PESSOAL**

CLÁUSULAS GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PÓS-PAGO

São partes deste contrato o **CLIENTE**, qualificado no Termo de Solicitação de Serviço, e as Operadoras **VIVO S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.449.992/0001-64, sediada na Av. Higienópolis, 1365 – Londrina/PR, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização dos Estados do Rio de Janeiro (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 13/2002 – ANATEL), Espírito Santo (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 14/2002 – ANATEL), Bahia (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 15/2002 – ANATEL), Sergipe (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 16/2002 – ANATEL), Roraima, Amapá, Amazonas, Maranhão, Pará (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 12/2003 – ANATEL), Alagoas, Ceará, Paraíba, Piauí, Pernambuco e Rio Grande do Norte (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 18/2007 – ANATEL), Acre, Rondônia, Tocantins, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul (Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 05/2010 – ANATEL) e São Paulo (Região n.º III do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 06/2010 – ANATEL) e **VIVO PARTICIPAÇÕES S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.558.074/0002-54, por sua filial estabelecida na Rua Levindo Lopes, 258 – Belo Horizonte/MG, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização correspondente ao Estado de Minas Gerais (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 004/2010/PVCP/SPV), doravantes denominadas simplesmente “**VIVO**”, mediante as cláusulas e condições que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO E DEFINIÇÕES

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de Serviço Móvel Pessoal (“SMP”) ao **CLIENTE**, na modalidade Pós-Pago, na Área de Prestação definida no Termo de Autorização do SMP que contemple a Área de Registro do código de acesso ora contratado, nos termos e condições a seguir estabelecidos e da legislação vigente. Para efeitos do presente contrato, a Operadora contratada será aquela correspondente à Área de registro do código de acesso ora contratado pelo **CLIENTE**.

1.2. Para o perfeito entendimento e interpretação deste Contrato, aplicam-se as seguintes definições:

- a) **Adicional por Chamada – AD**: valor fixo cobrado pela Operadora de SMP, por chamada recebida ou originada, quando o **CLIENTE** estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade;
- b) **Área de Cobertura**: área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP;
- c) **Área de Mobilidade**: área geográfica definida no Plano de Serviço, cujos limites não podem ser inferiores aos de uma Área de Registro, que serve de referência para cobrança do AD;
- d) **Área de Registro - AR**: área geográfica contínua, definida pela ANATEL, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação, onde a estação móvel do SMP é registrada;
- e) **Área de Prestação**: área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a Prestadora de SMP está autorizada a explorar o serviço;
- f) **Área de Serviço da Prestadora**: conjunto de Áreas de Cobertura de uma mesma Prestadora de SMP;
- g) **Área de Tarifação – AT**: 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 definição de sistemas de tarifação;
- h) **Áreas de Sombra**: parte de uma área de cobertura onde a intensidade do sinal é significativamente reduzida, degradando ou mesmo impossibilitando a comunicação.
- i) **Assinatura**: valor fixo mensal devido pelo **CLIENTE** por ter ao seu dispor o SMP nas condições previstas no Plano de Serviço ao qual, por opção, está vinculado;
- j) **Ativação de Estação Móvel**: procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Código de Acesso, a operar na rede do SMP;
- k) **Chamada de Longa Distância**: chamada destinada a Código de Acesso associado à área geográfica externa à Área de Registro de origem da chamada;
- l) **Central de Relacionamento com o Cliente (CRC)**: serviço oferecido pela **VIVO**, mediante acesso telefônico, para facilitar a comunicação entre **CLIENTE** e **VIVO**;

- m) **Código de Acesso**: 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;
- n) **Código de Seleção de Prestadora**: Identifica a prestadora do STFC, nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional; **Deslocamento**: valor cobrado por chamada recebida quando o **CLIENTE** estiver fora de sua área de Mobilidade. Divide-se em: **Deslocamento 1 (DSL1)**: Corresponde ao valor devido pelo **CLIENTE**, tarifado por minuto, quando do recebimento de chamadas, normais ou a cobrar, quando estiver fora da sua Área de Mobilidade definida neste contrato, mas dentro de sua área de numeração primária (deslocado em área cujo Código Nacional tenha o primeiro dígito igual ao de sua própria Área de Registro); **Deslocamento 2 (DSL2)**: Corresponde ao valor devido pelo **CLIENTE**, tarifado por minuto, quando do recebimento de chamadas, normais ou a cobrar, quando estiver fora da sua Área de Mobilidade definida neste contrato e fora de sua área de numeração primária (deslocado em área cujo Código Nacional tenha o primeiro dígito diferente ao de sua própria Área de Registro);
- o) **Estação Móvel (EM)**: estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado, regularmente habilitada na **VIVO** e composta, no caso de tecnologia GSM, de um terminal móvel associado ao Vivo Chip habilitado na **VIVO** ou, no caso de outras tecnologias, de um terminal móvel regularmente habilitado na **VIVO**;
- p) **Estação Rádio Base (ERB)**: estação de radiocomunicações de base do SMP, usada para radiocomunicação com estações móveis;
- q) **Habilitação**: valor devido pelo **CLIENTE** em razão da ativação de sua estação móvel;
- r) **Janela de Migração**: Intervalo em que se realiza a ativação na Operadora Receptora e a desativação na Operadora Doadora.
- s) **Operadora Doadora**: operadora de onde é portado o código de acesso (operadora de origem).
- t) **Operadora Receptora**: operadora para onde é portado o código de acesso (operadora de destino).
- u) **Portabilidade do Código de Acesso**: facilidade que possibilita ao Usuário de serviços de telecomunicações manter um código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de Área de Prestação do serviço, respeitado o quanto definido na regulamentação específica;
- v) **Serviço Móvel Pessoal (SMP)**: serviço de telecomunicações móvel terrestre, de interesse coletivo, prestado em regime privado, que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras Estações, observando o disposto na regulamentação pertinente.
- w) **Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC**: serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;
- x) **SICS**: Sistema de Controle de Seriais;
- y) **VIVO CHIP**: denominação atribuída ao SIM CARD da **VIVO** que constitui uma placa de circuitos com a função de armazenar dados do **CLIENTE**, como aplicativos, seu código de autenticação e agenda pessoal.

CLÁUSULA SEGUNDA – HABILITAÇÃO

2.1. A **VIVO**, ou empresa por ela autorizada, somente habilitará EM que seja certificada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e desde que tecnicamente compatível com a tecnologia do Serviço Móvel Pessoal (SMP) adotada pela **VIVO**.

2.1.2. A **VIVO** poderá deixar de proceder à habilitação da EM ou suspender a prestação do SMP ao **CLIENTE**, se for verificado qualquer desvio dos padrões técnicos da EM estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, bem como se o **CLIENTE** deixar de cumprir com suas obrigações contratuais.

2.1.2.1. A **VIVO** poderá deixar de proceder à habilitação da EM ou suspender a prestação do SMP ao **CLIENTE** se: i) estiver impedida em Cadastro de EM, tal como o SICS ou similar; ii) se a Portabilidade do Código de Acesso for recusada pela Operadora doadora.

2.1.3. Na hipótese em que a EM, a ser habilitada, não seja fornecida pela própria **VIVO**, será de inteira e exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** a origem e a forma de aquisição da mesma.

2.2. A solicitação do SMP e da habilitação da EM serão efetuadas 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 **VIVO**, tal como, mas não limitado a, Internet, e desde que nas condições especificadas pela **VIVO**.

2.3. A cessão, transferência ou extinção, por qualquer forma, deste Contrato não gera para o **CLIENTE** o direito ao reembolso ou ressarcimento da tarifa de habilitação paga.

CLÁUSULA TERCEIRA – ESTAÇÃO MÓVEL

3.1. A **VIVO** designará o código de acesso da EM do **CLIENTE**, conforme tecnologia utilizada, de acordo com sua área de registro, 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 devido processo previsto na regulamentação vigente, poderá permanecer com o código de acesso trazido da Operadora doadora.

3.2. A **VIVO** poderá alterar o número designado, comunicando o fato, juntamente com o novo número, com antecedência de 90 (noventa) dias de sua efetivação, realizando a interceptação, sempre que expressamente solicitado pelo **CLIENTE**, das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso e fornecendo a informação do novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias.

3.2.1. Ao **CLIENTE** também é facultado 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 **VIVO** o direito de cobrar por esta alteração.

3.3. Em caso de extravio, seja por furto, roubo, perda ou qualquer outro motivo que faça com que a EM e/ou o Vivo Chip saia da posse do **CLIENTE**, este deverá comunicar o evento à **VIVO** por meio da CRC ou de qualquer outro canal por esta tornando disponível, a fim de que seja procedido o bloqueio da EM e/ou do Vivo Chip, bem como do seu Código de Acesso, devendo, entretanto, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, apresentar à **VIVO** o devido registro da ocorrência policial ou documento que o substitua nos termos da legislação estadual competente, sempre que aplicável, a fim de confirmar o bloqueio solicitado.

3.3.1. O **CLIENTE** fica ciente que a comunicação de furto, roubo, perda ou de qualquer outro motivo que faça com que a EM e/ou Vivo Chip saia da posse do **CLIENTE** ocasionará a imediata inserção de sua estação móvel no SICS ou similar.

3.3.2. O **CLIENTE** será responsável por tarifas e encargos que incorram sobre a EM e/ou Vivo Chip extraviado, furtado ou roubado, até o momento em que a **VIVO** seja comunicada.

3.3.3. O não atendimento à condição descrita no item 3.3, no prazo estipulado, poderá ensejar o restabelecimento automático do uso da EM e/ou Vivo Chip.

3.4. Não obstante a solicitação de bloqueio mencionada no item 3.3, o Contrato permanecerá em pleno vigor.

3.5 O restabelecimento dos serviços, solicitado em razão do disposto no item 3.3, somente ocorrerá com a solicitação do **CLIENTE**, neste sentido, podendo a **VIVO** dar por rescindido o Contrato, caso o pedido de reativação dos serviços não seja solicitado no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados do bloqueio.

CLÁUSULA QUARTA – PLANO DE SERVIÇO

4.1. O **CLIENTE** tem direito de receber o SMP de acordo com o plano de serviço básico, podendo optar por planos de serviços alternativos que vierem a ser ofertados pela **VIVO**, nos termos da legislação vigente.

4.1.1. O **CLIENTE** declara ter optado pelo plano de serviço descrito no Termo de Adesão de Serviço Móvel Pessoal, ou documento equivalente, que faz parte integrante e inseparável do presente Contrato.

4.2. A **VIVO** poderá, a seu exclusivo critério, estabelecer prazo de permanência quando oferecer benefícios aos seus **CLIENTES**.

4.2.1. No caso de desistência dos benefícios antes do final do prazo de permanência determinado, conforme disposto no item 4.2 acima, fica o **CLIENTE** sujeito à aplicação das penalidades previamente estabelecidas.

4.3. O **CLIENTE** poderá, por sua livre opção, vincular-se ao plano de serviço básico ou qualquer outro plano de serviço alternativo que estiver sendo ofertado à época, ficando ciente, desde já, que o faturamento decorrente será devido a partir do dia seguinte da data da efetiva adesão e/ou transferência de plano.

4.4. A **VIVO** reserva-se o direito de suspender a vigência e/ou deixar de oferecer, a qualquer tempo, qualquer plano de serviço alternativo, devendo, neste caso, comunicar, com antecedência, tal medida aos **CLIENTES** afetados, colocando à disposição dos mesmos as informações que forem suficientes para auxiliá-los na opção por outro plano de serviço.

4.4.1. A opção deverá ser exercida até 06 (seis) meses após a comunicação da **VIVO**, sob pena de vinculação automática ao plano de serviço básico.

CLÁUSULA QUINTA – FACILIDADES ADICIONAIS, SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO E SERVIÇOS SUPLEMENTARES

5.1. O **CLIENTE** poderá contratar facilidades adicionais, serviços de valor agregado e/ou serviços suplementares oferecidos pela **VIVO**, mediante pagamento dos valores correspondentes, quando assim cabíveis, respeitadas as condições técnicas existentes.

CLÁUSULA SEXTA – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. A **VIVO** prestará os serviços de que trata o presente Contrato dentro da sua Área de Serviço, assegurando ao **CLIENTE** os padrões de qualidade definidos pelo Poder Público, desde que a EM apresentada pelo **CLIENTE** seja compatível com o serviço prestado pela **VIVO** na Área de Cobertura onde se encontrar a EM, mediante a cobrança periódica dos serviços prestados e demais encargos em conta.

6.1.1. A **VIVO** não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços que sejam causados por caso fortuito ou de força maior, bem como, por limitações impostas por outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas ou interligadas à sua rede, por má utilização comprovada do serviço pelo **CLIENTE**, por decisão do **CLIENTE** em habilitar a EM que não possua as configurações aprovadas pela **VIVO** ou por qualquer outra causa não imputável à **VIVO**.

6.1.2. Fica desde já esclarecido que a eventual apresentação de defeito na estação (aparelho) móvel celular do **CLIENTE** não implica em interrupção na prestação dos serviços ora contratados, que continuarão à disposição do **CLIENTE**, pelo que, também nesta hipótese, o **CLIENTE** não terá direito ao recebimento de qualquer indenização por parte da **VIVO**. O cliente poderá, a qualquer momento, requerer à Operadora a suspensão da prestação do serviço, nos termos da regulamentação vigente.

6.2. O **CLIENTE** tem ciência de que o serviço poderá apresentar degradação de cobertura de sinal ou indisponibilidade momentânea, por razões técnicas, em função de reparos, manutenção, substituição de equipamentos e problemas similares relacionados com as redes de telecomunicações, estando sua precisão e tempo de resposta condicionados a fatores técnicos, geográficos e meteorológicos.

6.2.1. A intensidade do sinal poderá ser significativamente reduzida em virtude da presença de Áreas de Sombra, que correspondem a obstáculos físicos (montanhas, prédios, etc) e fenômenos naturais (tempestades, raios, etc).

6.3. O **CLIENTE** deverá manter a EM dentro das especificações técnicas que foram certificadas pelo Poder Público.

6.4. O **CLIENTE** poderá solicitar, mediante o pagamento do valor estabelecido pela **VIVO**, a troca da área de registro, dentro da área de serviço da **VIVO**, desde que existam condições técnicas para tanto, a critério da **VIVO**.

6.5. A **VIVO**, mediante solicitação do **CLIENTE**, poderá tornar disponível controle da utilização mensal dos serviços, de acordo com as condições estabelecidas em documento a ser firmado quando da solicitação.

CLÁUSULA SÉTIMA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO FORA DA ÁREA DE REGISTRO (ROAMING)

7.1. Desde que seu plano de serviço seja compatível, o **CLIENTE** poderá receber a prestação do SMP fora da sua área de registro ou da área de prestação de serviço da **VIVO**, através da rede de outras prestadoras do serviço que possuam acordo de “roaming” com a **VIVO**. Nesses casos, o **CLIENTE** estará sujeito às condições técnicas, operacionais, de tarifas e de preços estabelecidas para o serviço, decorrentes de originação ou recebimento das chamadas e serão lançadas, em sua conta, todas as despesas relacionadas ao uso do SMP, incluindo o adicional por chamada e/ou deslocamento, respeitado o disposto na Cláusula Dezesete do presente contrato.

7.2. O **CLIENTE** fica ciente que, em caso de utilização do serviço em zona de fronteira com países limítrofes ou em áreas de divisas interestaduais, ou ainda em limites de áreas de registro, a EM poderá captar sinais provenientes de estações rádio bases instaladas em outras áreas de registro ou pertencentes a outras Prestadoras nacionais e/ou estrangeiras. Nesses casos, será de responsabilidade do **CLIENTE** o pagamento das tarifas de originação das chamadas correspondentes.

CLÁUSULA OITAVA – CHAMADAS DE LONGA DISTÂNCIA

8.1 Para a realização de chamadas de Longa Distância, Nacionais ou Internacionais, o **CLIENTE** deverá selecionar a Prestadora de STFC de sua opção, a cada chamada por ele **originada**.

8.2. Será de exclusiva responsabilidade da Prestadora de STFC a prestação do serviço de Longa Distância (nacional ou internacional), bem como a definição e cobrança dos valores respectivos.

CLÁUSULA NONA – SUSPENSÃO VOLUNTÁRIA DOS SERVIÇOS

9.1. O **CLIENTE** adimplente poderá requerer à **VIVO** a suspensão, sem ônus da prestação do serviço, 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 EM.

9.2. O **CLIENTE** poderá solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço, podendo a **VIVO** 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 de suspensão, obrigando-se o **CLIENTE**, após este período, efetuar o pagamento regular dos serviços contratualmente devidos, como por exemplo, o valor de assinatura mensal básica, o preço das facilidades e dos serviços adicionais.

CLÁUSULA DEZ – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

10.1. Independentemente da sua utilização, o **CLIENTE** pagará pelos serviços oferecidos pela **VIVO**, tais como, mas não limitados a: (i) valor de assinatura mensal; (ii) planos alternativos; (iii) os serviços suplementares de opção do **CLIENTE**.

10.2. Quando o **CLIENTE** estiver localizado fora de sua Área de Registro (em “roaming”) as chamadas de Longa Distância, Nacional ou Internacional, recebidas serão tratadas como compostas por duas chamadas distintas, a saber:

I) a primeira chamada tem origem no usuário chamador e destino na Área de Registro do **CLIENTE**, cabendo seu pagamento ao usuário chamador;

II) a segunda chamada tem origem na Área de Registro do **CLIENTE** e destino no local em que este se encontra, sendo de sua responsabilidade o pagamento desta chamada.

10.2.1. Caso o **CLIENTE** solicite o reencaminhamento das chamadas para outro Código de Acesso serão aplicadas as mesmas regras estabelecidas no item 10.2, sendo que, nesta hipótese a segunda chamada tem origem na Área de Registro do **CLIENTE** e destino no Código de Acesso para o qual foi reencaminhada a chamada.

10.2.2. Caberá à **VIVO** encaminhar as chamadas ao **CLIENTE** quando estiver fora de sua Área de Registro (em “roaming”).

10.3. A **VIVO** poderá, a seu único e exclusivo critério, oferecer, temporariamente, descontos e promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que isso possa caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação que protege os direitos do consumidor.

10.4. Os valores cobrados pela **VIVO** poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida em lei, a contar da homologação, pela Anatel, do Plano de Serviço escolhido pelo **CLIENTE** ou do último reajuste de preços efetivado para o mesmo Plano de Serviço, de acordo com a variação do IGP-DI/FGV ou, na sua suspensão, não divulgação ou extinção, por qualquer outro índice que venha substituí-lo.

10.4.1. A **Vivo** poderá praticar, em caráter promocional, valores inferiores àqueles máximos autorizados pela ANATEL, sendo o **CLIENTE** devidamente comunicado sobre eventuais alterações pelos meios previstos na regulamentação vigente.

10.5. Os valores, preços e demais encargos relativos ao SMP, inclusive os tributos e contribuições federais, estaduais e municipais incidentes serão discriminados na conta de serviços (nota fiscal/fatura), na forma prevista na legislação fiscal vigente, que será disponibilizada ao **CLIENTE**, conforme informações constantes no cadastro da **VIVO**.

10.5.1. O não recebimento da conta até a data do seu vencimento, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não é justificativa para o não pagamento, devendo o **CLIENTE**, nessas hipóteses, entrar imediatamente em contato com a **VIVO**, sob pena da aplicação das penalidades previstas na Cláusula Treze.

10.5.2. Todos e quaisquer novos tributos, contribuições, taxas, tarifas ou encargos que venham a ser instituídos, a qualquer tempo, bem como a majoração dos então vigentes, poderão ser automaticamente repassados ao preço dos serviços.

10.6. A **VIVO** poderá, com anuência do **CLIENTE**, apresentar os demonstrativos e contas da prestação do serviço de duas ou mais EMs e/ou Vivo Chip em um único documento de cobrança, agrupando seus códigos de acesso.

10.7. Os pagamentos efetuados com cheques somente serão considerados quitados após a compensação bancária.

10.8. A **VIVO**, a seu exclusivo critério, poderá incluir na conta mensal a cobrança decorrente de serviços de terceiros, não assumindo, no entanto, qualquer responsabilidade pela prestação desses serviços, bem como pelos valores lançados na referida conta.

10.8.1. Eventual(is) contestação(ões) de valores da prestação de serviços por terceiros deverá(ão) ser encaminhada(s) diretamente à **VIVO** e/ou à Operadora que executou esses serviços.

CLÁUSULA ONZE – RELATÓRIO DETALHADO

11.1. No prazo de até 90 (noventa) dias a contar da data de emissão da conta de serviços, poderá o **CLIENTE** solicitar a emissão de relatório detalhado dos serviços faturados, sem custo adicional, podendo a **VIVO** tornar disponível tal relatório detalhado através da Internet ou qualquer outro meio eletrônico.

CLÁUSULA DOZE - CONTESTAÇÃO DE VALORES

12.1. É facultado ao **CLIENTE** questionar os débitos contra ele lançados, pertinentes ao SMP, mediante contestação dirigida à **VIVO**.

12.1.1. Na hipótese de a contestação ser dirigida até a data do vencimento da conta, será suspensa a cobrança da parcela impugnada, devendo ser efetuado o pagamento da parte incontroversa, mediante documento emitido pela **VIVO**, sob pena de ser caracterizada a falta de pagamento, nos termos dispostos na Cláusula Quatorze do presente instrumento.

12.1.2. Realizado o pagamento da conta, poderão ser contestados os valores pagos, dentro do prazo de até 90 (noventa) dias contados das datas de vencimento da conta impugnada.

12.1.3. A análise da parcela impugnada, nos termos do item 12.1.1, será feita no prazo de até 30 (trinta) dias após a contestação do **CLIENTE**, de acordo com os procedimentos cabíveis para a solução e a regulamentação vigente. Constatada a improcedência da contestação, a parcela, cuja cobrança tenha sido suspensa, torna-se exigível de imediato, acrescida dos encargos estabelecidos na no item 13.1.

12.1.4. Na hipótese da contestação, prevista no item 12.1.2, ser considerada procedente, os valores impugnados serão devolvidos em até 30 (trinta) dias da referida contestação, nos termos da legislação e regulamentação em vigor.

12.2. A conta não contestada em até 90 (noventa) dias de seu vencimento, bem como a parcela que, impugnada tempestivamente, for considerada como devida, se revestem do caráter de dívida líquida e certa, tornando-se exigível como título executivo extrajudicial.

CLÁUSULA TREZE - FALTA DE PAGAMENTO

13.1. O **CLIENTE** fica ciente que a falta de pagamento da conta do SMP implicará nas seguintes sanções:

13.1.1. Multa moratória, no percentual de 2%, aplicada sobre o valor total da conta no dia seguinte ao do vencimento.

13.1.2. Juros moratórios mensais, no percentual de 1% ao mês, contados dia-a-dia, a partir do primeiro dia subsequente ao do vencimento, aplicado sobre o valor total da conta de serviços.

13.1.3. Atualização do débito até a data do efetivo pagamento, de acordo com o IGP-DI/FGV, ou outro índice definido pelo Poder Público que venha a substituí-lo.

13.1.4. Constatada a falta de pagamento da conta, o **CLIENTE** estará sujeito às sanções aplicáveis para o caso de permanência do inadimplemento, que seguem abaixo listadas:

I – suspensão parcial do serviço, com bloqueio das chamadas originadas e das chamadas recebidas que importem em débito ao **CLIENTE**, transcorridos 15 (quinze) dias do vencimento da conta de serviço;

II – suspensão total dos serviços, transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão parcial, suspendendo-se totalmente o provimento do serviço, inabilitando-o a originar e a receber chamadas;

III – desativação definitiva da EM, com a conseqüente rescisão do presente contrato de prestação do SMP, transcorridos 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total dos serviços.

13.1.5. Caso o **CLIENTE** inadimplente efetue o pagamento do débito, o restabelecimento do serviço ocorrerá em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito, sendo certo que, tendo ocorrido a rescisão contratual, em caso de reconexão (reabilitação), será devida nova taxa de habilitação.

13.2. No caso de não pagamento da conta única, poderá a **VIVO** bloquear todas as EMs vinculadas a esta conta.

13.3. O **CLIENTE** tem pleno conhecimento que, decorrido o prazo previsto no inciso III do item 13.1.4 acima, poderá ter seus dados incluídos no cadastro de sistemas de proteção ao crédito e demais cadastros de inadimplentes. O **CLIENTE**, ainda, reconhece e aceita que, decorridos quaisquer um dos prazos previstos nos incisos I, II, e III do item 13.1.4 acima, poderá ter seus débitos cobrados por terceiros autorizados pela **VIVO**, estando ainda sujeito a outras medidas que visem o efetivo recebimento dos valores devidos.

13.4. A **VIVO** não garante a reabilitação com o mesmo código de acesso para o **CLIENTE** cujo Contrato tenha sido rescindido.

13.5. O **CLIENTE** fica ciente que, ocorrendo a hipótese descrita no item 13.1.4, inciso III, o pagamento de todos os débitos pendentes junto à **VIVO** é condição indispensável para uma nova contratação do SMP, na modalidade pós-pago, bem como a observância dos demais procedimentos legais e administrativos que regulam a adesão ao serviço.

13.6. Sem prejuízo do disposto no item 13.4 acima, poderá, a **VIVO**, a seu exclusivo critério, oferecer a prestação do serviço mediante planos de serviço na modalidade pré-pago, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos existentes.

13.7. A suspensão parcial, em decorrência do não pagamento da Conta de Prestação de Serviços de Telecomunicações até a data do vencimento, não isenta o **CLIENTE** do pagamento dos valores de assinatura e/ou mensalidades dos planos alternativos e serviços contratados, que continuarão sendo devidos até a data do efetivo pagamento do débito ou da rescisão do contrato.

13.8. Em qualquer hipótese, a rescisão prevista no item 13.1.4, inciso III, não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes deste contrato de prestação do SMP.

13.9. A suspensão parcial, suspensão total dos serviços, bem como a desativação definitiva da EM, com a conseqüente rescisão do presente contrato de prestação do SMP, previstas no item 13.1.4, incisos I, II e III, poderão não ocorrer, de acordo com critérios exclusivos da **VIVO** e não eximirá o **CLIENTE** do pagamento dos serviços utilizados durante todo o período.

13.10. Independente de qualquer outra sanção fica o **CLIENTE** obrigado a indenizar a **VIVO** de todo e qualquer dano a que der causa por infringência de disposição regulamentar e/ou contratual.

13.11. Na hipótese de a **VIVO** vir a ingressar em juízo para a defesa de seus direitos, além das quantias não pagas e das perdas e danos a que eventualmente o **CLIENTE** venha a dar causa, o **CLIENTE** ficará ainda sujeito ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios no percentual máximo permitido pela lei processual civil vigente.

CLÁUSULA QUATORZE – DA TRANSFERENCIA DE TITULARIDADE

14.1. É facultado ao **CLIENTE** a transferência de sua titularidade, respondendo o Cedente e/ou Cessionário por quaisquer obrigações anteriores à data da transferência, conforme disposto no documento de Transferência de Titularidade tornado disponível pela **VIVO** para formalizar a referida transferência.

14.2. A transferência de titularidade para a prestação do SMP poderá ser efetuada desde que haja a anuência expressa da **VIVO**, cabendo ao **CLIENTE**, juntamente com o Cessionário, formalizar o pedido de transferência. O atendimento deste pedido ficará condicionado: (i) à adimplência do **CLIENTE** com todas as suas obrigações contratuais; (ii) ao atendimento das condições exigidas para transferência; (iii) ao pagamento, pelo Cessionário, dos valores aplicáveis.

14.3. O Cessionário sujeitar-se-á aos procedimentos normais de habilitação e comprometer-se-á a pagar os valores, preços e encargos decorrentes da prestação do SMP.

14.4. Na hipótese do Cessionário encontrar-se na condição de **CLIENTE** da **VIVO**, deverá também estar em dia com suas obrigações contratuais para que se efetive a transferência solicitada.

CLÁUSULA QUINZE – CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

15.1. A **VIVO** manterá uma Central de Relacionamento com o **CLIENTE** (CRC), que poderá ser contatada pelo seu **VIVO** através do número *8486 ou de qualquer outro telefone pelos números 1054 (para **CLIENTES** de Minas Gerais) ou 1058 (para **CLIENTES** dos demais Estados), pela qual o **CLIENTE** poderá solicitar e ter acesso a informações sobre: (i) produtos e serviços oferecidos pela **VIVO**; (ii) endereços das Lojas Próprias e Revendedores,

bem como tipos de atendimentos e serviços nestes realizados; (iii) endereço do site da **VIVO** na Internet; (iv) instalação e retirada de serviço(s); (v) eventuais falhas ocorridas; (vi) contestação de valores; (vii) registro de reclamações referentes a estes produtos e serviços, de forma a facilitar a comunicação com seus **CLIENTES**.

15.2. Constitui obrigação do **CLIENTE** fazer uso apropriado da CRC da **VIVO**, responsabilizando-se por eventual uso indevido do mesmo, que se caracteriza pela realização de trotes, chamadas “mudas” ou práticas similares, em razão das quais o acesso à CRC poderá sofrer restrições, a exclusivo critério da **VIVO**.

CLÁUSULA DEZESSEIS - PRAZO DE VIGÊNCIA

16.1. Este Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de assinatura do Termo de Adesão ao Serviço Móvel Pessoal, observados os eventuais prazos de permanência contratados, conforme regulamentação vigente.

CLÁUSULA DEZESSETE – PORTABILIDADE NUMÉRICA

17.1. A Portabilidade Numérica deverá sempre ser solicitada junto à Operadora Receptora.

17.2. É permitido à Operadora Receptora cobrar pela Portabilidade Numérica, nos limites definidos pela regulamentação vigente.

17.3. Os prazos para realização da Portabilidade deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação vigente.

17.4. A solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos: I – dados incorretos ou incompletos; II - Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público; III – existência de outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão em andamento.

17.5. O cancelamento da solicitação de Portabilidade é prerrogativa exclusiva do solicitante, que deverá formalizá-lo, na Operadora Receptora, em 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 as Partes.

17.6 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 **VIVO** a adoção das providências junto à Operadora Doadora para regularização das pendências identificadas, não podendo a **VIVO** ser responsabilizada, de qualquer maneira e em qualquer instância, pela não concretização do processo, neste particular.

17.7 Sendo a solicitação de Portabilidade concluída com sucesso, será realizada ativação do código de acesso no Plano de Serviço contratado, na data da Janela de Migração identificada ou em data posterior acordada livremente entre **VIVO** e solicitante, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares.

CLÁUSULA DEZOITO – RESCISÃO

18.1. Constituem hipóteses de rescisão deste Contrato:

a) a pedido do **CLIENTE**, por qualquer meio oferecido pela **VIVO**, a qualquer tempo, observados os itens 16.1 e 13.4;

b) a pedido do **CLIENTE**, quando da concretização da Portabilidade Numérica para outra operadora;

c) a inobservância das Partes no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais estipuladas neste instrumento;

d) por iniciativa da **VIVO**, ante o comprovado descumprimento, por parte do **CLIENTE**, das obrigações contratuais, legais e/ou regulamentares, com a cobrança dos débitos pendentes decorrentes deste contrato, tais como, mas não se limitando a:

I) falta de pagamento da conta mensal de serviços, transcorridos 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total dos serviços;

II) utilização inadequada ou modificações indevidas nas características técnicas da EM e/ou Vivo Chip por parte do **CLIENTE**;

III) uso fraudulento e ilícito da EM e/ou Vivo Chip, com intenção de lesar terceiros ou a própria **VIVO**;

IV) repasse, revenda ou qualquer forma de cessão dos serviços prestados, pela **VIVO**, a terceiros;

V) recusa do **CLIENTE** em sanar irregularidades;

VI) cessão ou transferência deste contrato sem a observância das disposições estabelecidas na Cláusula Nona, sem prejuízo de indenização devida à **VIVO**.

- e) cancelamento ou recusa do processo de Portabilidade do Código de Acesso para a VIVO, nos termos da regulamentação vigente;
- f) insolvência civil, requerimento de falência ou recuperação judicial de qualquer das Partes;
- g) cessação, suspensão ou interrupção da prestação do SMP pela VIVO, em decorrência da revogação ou suspensão da autorização que lhe foi deferida pelo Poder Público.

18.1.1. Em qualquer hipótese, a rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente contrato.

CLÁUSULA DEZENOVE – DO PLANO DE SERVIÇO “CONTROLE”

19.1. O **CLIENTE** declara ter ciência de que, caso a presente contratação seja realizada com opção do Plano de Serviço denominado “CONTROLE”, ou, ainda, a qualquer tempo, venha o **CLIENTE** a migrar para o Plano de Serviço “CONTROLE” disponibilizado, as seguintes condições especiais, abaixo indicadas, prevalecerão, no que couber, sobre as demais condições contidas no presente contrato: O “Valor Fixo Mensal” pré contratado será concedido na data de vencimento da conta do cliente.

- a) Após a finalização dos créditos pré-contratados o acesso será bloqueado para originar chamadas, exceto para Serviços Públicos de Emergência e chamadas gratuitas. Caso o **CLIENTE** deseje utilizar os serviços após o consumo integral do “Valor Fixo Mensal” no mês de sua referência, deverá ativar créditos físicos ou virtuais, sendo que para cada ativação de créditos poderá ser cobrado um valor pré determinado divulgado ao **CLIENTE** quando da ativação dos créditos (recargas).
- b) Na primeira fatura de cobrança o “Valor Fixo Mensal” será integralmente cobrado, conforme valor estabelecido para o Plano de Serviço “CONTROLE” de opção do **CLIENTE**, independente da data de vencimento escolhida pelo mesmo, ou seja, não será aplicada a cobrança “pro rata die”. Os créditos pré-contratados serão incluídos em até 24 (vinte e quatro) horas após a habilitação do acesso.
- c) Os valores referentes à assinatura de serviços adicionais, caso solicitados pelo **CLIENTE**, não estão inclusos no “Valor Fixo Mensal” pelo que serão faturados em separado.
- d) Caso o **CLIENTE** utilize os serviços adicionais sem o devido saldo para cobertura, o débito remanescente será automaticamente abatido do “Valor Fixo Mensal” pré-contratado do mês subsequente ou mesmo de qualquer valor oriundo de crédito ativado.
- e) O bloqueio do acesso celular (telefone) – suspensão parcial ou total dos serviços – poderá ocorrer, obedecidos aos prazos indicados no subitem 13.1.4, alíneas “I” e “II”, ainda que o **CLIENTE** possua créditos provenientes de aquisição adicional, realizada por meio de cartão, depósito bancário ou outro meio que a empresa venha a disponibilizar, mantidas todas as demais condições previstas na CLÁUSULA TREZE do presente contrato. Após o pagamento do valor em atraso, o **CLIENTE** terá o seu acesso desbloqueado, sendo disponibilizados os créditos preexistentes, respeitando-se, contudo, no que tange à concessão destes créditos, a data de fechamento do ciclo de faturamento do **CLIENTE**. Caso a baixa dos valores em atraso ocorra após o fechamento do ciclo de faturamento da próxima nota fiscal/fatura, a originação de ligações somente se dará mediante a ativação de créditos pelo **CLIENTE**, podendo, então, o **CLIENTE** utilizá-los de acordo com a regulamentação vigente. Os créditos ativados através de cartões físicos ou virtuais não poderão ser utilizados para o pagamento do “Valor Fixo Mensal” contratado ou parte dele.
- f) Caso o “Valor Fixo Mensal” pré-contratado para o Plano de serviço “CONTROLE” não seja integralmente utilizado no mês de sua referência, o eventual “crédito/saldo” remanescente será transferido, única e exclusivamente, para o consumo no mês imediatamente seguinte, sem prejuízo da cobrança do “Valor Fixo Mensal” relativo ao mês subsequente.
- g) As valores relativos às chamadas de longa distância nacional (VC2 e VC3) serão tarifadas de acordo com o Plano Pré-Pago da operadora escolhida pelo **CLIENTE**.

CLÁUSULA VINTE - DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. A adesão ao presente contrato implica a aceitação, pelo **CLIENTE**, das normas que regulam a prestação do SMP, inclusive suas alterações supervenientes.

20.2. O **CLIENTE** deverá observar os termos deste contrato, as normas legais e regulamentares relacionados à fruição dos serviços, inclusive no que se refere à sua segurança e a de terceiros, bem como contribuir para que sejam mantidos, em boas condições, os bens e equipamentos utilizados na prestação do serviço.

20.3. A **VIVO** poderá divulgar e comercializar em lista (impressa ou digital) informações constantes em seu cadastro relativas ao **CLIENTE**, desde que este tenha autorizado a divulgação de seu nome e Código de Acesso, no Termo de Adesão ao Serviço Móvel Pessoal ou, ainda, por autorização verbal via serviço de “Call Center”, a qualquer tempo.

20.4. Todos os avisos ao **CLIENTE** serão enviados via postal para o seu endereço constante no cadastro da **VIVO**, através da imprensa, por mensagem de texto, ou ainda por qualquer outro meio de comunicação que venha a ser disponibilizado.

20.4.1. O **CLIENTE** será responsável pela atualização de seu endereço e demais dados cadastrais, ficando a **VIVO** eximida de qualquer responsabilidade oriunda dessa obrigação.

20.5. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação nem afetará o exercício de tal direito.

20.6. Em caso de rescisão contratual, o **CLIENTE** fica ciente que lhe será exigido o pagamento dos produtos e serviços que venham a ser apurados posteriormente à data da rescisão, mas que estejam vinculados ao presente contrato.

20.7. A **VIVO** e o **CLIENTE**, bem como seus sucessores e cessionários, submetem-se às condições do presente contrato e a elas se vinculam para que assim se produzam os jurídicos e legais efeitos.

20.8. Fica estabelecido, desde já, entre as Partes que a **VIVO** poderá disponibilizar serviços e facilidades que agreguem novas tecnologias ou permitam a atualização do SMP, podendo o **CLIENTE**, a qualquer momento, solicitar o cancelamento de tais serviços.

CLÁUSULA VINTE E UM – FORO

21.1. As partes elegem de comum acordo o Foro Central da Comarca da Capital do Estado onde foi realizada a presente contratação, em lugar de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente contrato.

Este documento encontra-se registrado no 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos de Londrina/PR, sob o no 245479 e 2º Ofício de Registro de Títulos e Documentos de Belo Horizonte/MG, sob o no 1039141.

CONTRATO DE ADESÃO AO SERVIÇO VIVO INTERNET PÓS PAGO

São partes deste contrato, o **CLIENTE**, qualificado no Termo de Adesão ao Serviço Móvel Pessoal, e a **VIVO S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.449.992/0001-64, sediada na Pré-Pago Av. Higienópolis, 1365 – Londrina/PR, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização correspondente aos Estados do Rio de Janeiro (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 13/2002 – ANATEL), Espírito Santo (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 14/2002 – ANATEL), Bahia (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 15/2002 – ANATEL), Sergipe (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 16/2002 – ANATEL), Roraima, Amapá, Amazonas, Maranhão, Pará (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 12/2003 – ANATEL), Alagoas, Ceará, Paraíba, Piauí, Pernambuco e Rio Grande do Norte (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 18/2007 – ANATEL), Acre, Rondônia, Tocantins, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul (Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 05/2010 – ANATEL) e São Paulo (Região n.º III do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 06/2010 – ANATEL) e **VIVO PARTICIPAÇÕES S/A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.558.074/0002-54, estabelecida na Rua Levindo Lopes, 258 – Belo Horizonte/MG, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização correspondente ao Estado de Minas Gerais (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 004/2010/PVCP/SPV), doravantes denominadas simplesmente “**VIVO**”, ficando desde já certo e ajustado entre as partes as cláusulas e condições a seguir expostas.

1. Objeto e Definições:

1.1. O presente instrumento tem por objeto a prestação do serviço Vivo Internet (doravante denominado “Vivo Internet” ou “Vivo Internet Brasil”) ao **CLIENTE**, na Área de Prestação, definida no Termo de Autorização do SMP, que contemple a Área de Registro do código de acesso contratado, nos termos e condições a seguir estabelecidas e da legislação vigente. Para efeitos do presente contrato, a Operadora contratada será aquela correspondente à Área de registro do código de acesso ora contratado pelo **CLIENTE**.

1.2. Nos termos da regulamentação vigente, para utilização do Vivo Internet é necessário que a Estação Móvel (EM) esteja habilitada em um dos Planos de Serviços de voz oferecidos pela **VIVO**: Plano Básico Cartão, Plano Base Internet PF, Plano Base Internet PJ. Em caso de Smartphone poderá ocorrer ainda habilitação em todos demais planos de voz que são ou foram comercializados. A relação contratual ora estabelecida é regulada, no que não estiver regido no presente instrumento, pelas Cláusulas Gerais do Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal Pós-pago, conforme Plano de Serviço contratado.

1.3. Para que um pacote Vivo Internet Brasil seja ativado, a linha do **CLIENTE** deverá estar necessariamente habilitada em um dos seguintes planos: Plano Básico Cartão, Plano Base Internet PF ou Plano Base Internet PJ. Não haverá modalidade de tarifação avulsa, para linhas com os planos citados acima, que não tenham um pacote Vivo Internet habilitado. A modalidade de tarifação avulsa, com cobrança por MB utilizado, sem um pacote habilitado, somente estará disponível para habilitações por Smartphone, ou seja, clientes que possuem os planos Básico Cartão, Base Internet PF e Base Internet PJ só poderão utilizar o serviço Vivo Internet se tiverem um pacote Vivo Internet, com assinatura mensal, habilitado na linha.

1.4. Para perfeito entendimento e interpretação do presente instrumento, aplicam-se as seguintes definições, adicionais àquelas constantes nos documentos mencionados no item 1.2:

- a.** *Bluetooth*: protocolo que permite conexão a curta distância sem fios ou cabos, entre aparelhos eletrônicos (celulares, computadores, *smartphones* e outros equipamentos para transmissão de voz e dados) e destes com Internet. Baseia-se no uso de uma conexão com outro equipamento, desde que este possua a mesma tecnologia e seja compatível.
- b.** Byte: Múltiplo de bit 1 (um) Byte equivale a 8 bits
- c.** Modem USB: dispositivo removível, projetado para ser conectado a uma entrada compatível.
- d.** Ciclo: compreende-se como ciclo o período de faturamento dos serviços utilizados pelo **CLIENTE**, que não corresponderá necessariamente ao período de 1 (um) mês.

- e. *Desktop*: computador de mesa ou estação de trabalho;
- f. *Infravermelho*: comunicação que utiliza sinais de luz emitidos e captados por um sensor instalado no destinatário. Para conexão por infravermelho, é necessário que os equipamentos utilizados estejam apontados um para o outro, em uma distância curta.
- g. *Kilobyte*: Múltiplo do Byte. 1 (um) Kilobyte equivale a 1.024 Bytes.
- h. *Kilobit por segundo (Kbps)*: Unidade utilizada para informar velocidade de acesso à internet.
- i. *Megabytes*: Múltiplo do byte. Equivale a 1.048.576 bytes ou 1.024 Kilobytes(KB).
- j. *Megabit por segundo (Mbps)*: Unidade utilizada para informar velocidade de acesso à internet (múltiplo do Kbps: 1Mbps equivale a 1.024 Kbps).
- k. *Notebook*: computador portátil, leve, designado para poder ser transportado e utilizado em diferentes lugares com facilidade. Funcionam com baterias ou alimentação (AC)
- l. *Pró-rata*: proporcional. Em geral utiliza-se tal termo quando relacionado a cobrança em fatura. Diz-se a cobrança será pró-rata, ou seja, proporcional ao período utilizado.
- m. **USB (Universal Serial Bus)** abertura no gabinete de um computador, periférico ou outro dispositivo eletrônico inteligente, projetada para acomodar entre outros aplicativos um modem.
- n. *Smartphone*: terminal com sistema operacional avançado, processador e memória interna de maior capacidade. Os smartphones oferecem opções de acesso à Internet, envio e recebimento de e-mails através do próprio terminal.
- o. *Vivo Online (VOL)*: Site da Vivo no qual **CLIENTE** tem login e senha e que permite ao **CLIENTE** realizar diversos tipos de consulta sobre informações do serviço contratado. Exemplo: consulta da fatura, data de ciclo de vencimento, entre outros.
- p. *Serviço de Internet avulso*: para facilitar a compreensão deste documento, descreveremos as hipóteses e modalidades de serviços cobrados com tarifação avulsa por MB (Megabyte) trafegado: (i) Serviço avulso para clientes que não possuem pacote Vivo Internet contratado, conforme mencionado nos itens: 1.3; 3.3; (ii) Serviço avulso para manutenção da velocidade padrão, conforme mencionado nos itens: 2.8; 3.2; 3.3 e (iii) Serviço avulso para **CLIENTES** que utilizarem a Internet fora da área de cobertura Vivo (em roaming nacional ou internacional), conforme mencionado nos itens: 2.6; 3.3;

2. Características do Serviço

2.1. O serviço ora contratado (doravante "Vivo Internet ou Vivo Internet Brasil") oferece acesso à Internet, através de conexão sem fio, por meio de laptop ou desktop conectado ao Modem USB, aparelho celular compatível com o serviço (conectado ao computador através de cabo, infravermelho ou bluetooth – quando disponível), *smartphone* ou por meio de um laptop ou desktop que já possuam conectividade embarcada.

2.2. A utilização do serviço é restrita aos equipamentos devidamente homologados pela Anatel e habilitados pela **VIVO** e às redes digitais **VIVO**, não estando sua utilização disponível para outras redes, salvo prévia comunicação da **VIVO**.

2.3. As velocidades de transmissão de dados variam conforme a tecnologia utilizada (variando conforme a área de cobertura onde o serviço é utilizado):

- a) Área de cobertura GSM EDGE: velocidade máxima nominal de transmissão de dados de 120Kbps (cento e vinte kilobits por segundo);
- b) Área de cobertura HSPA (3G): velocidade máxima nominal de transmissão de dados de 1 Mbps (um megabit por segundo).

2.4. A velocidade de transmissão de dados pode diminuir, dependendo de fatores como: **Condições topográficas e de relevo; Velocidade de movimento e distância do Cliente em relação a Estação Rádio Base (ERB); Número de Clientes que utilizarem ao mesmo tempo a cobertura provida pela mesma Estação Rádio Base (ERB); Disponibilidade e intensidade do sinal no local em que se utiliza o serviço; Condições meteorológicas e/ou climáticas do local de utilização do serviço; Razões técnicas de cobertura móvel; Locais fechados como, por exemplo, apartamentos, shopping centers, escritórios em prédios comerciais;**

Interferências da transmissão do sinal da Estação Rádio Base (ERB) para a Estação Móvel (EM) do Cliente; Condições de cobertura na localidade.

2.4.1. O CLIENTE poderá obter informações sobre a cobertura do Vivo Internet Brasil no endereço eletrônico: www.vivo.com.br/cobertura.

2.5 A prestação do serviço Vivo Internet sob determinada tecnologia está condicionada à utilização de equipamento compatível e área de cobertura. A listagem de aparelhos e áreas de cobertura compatíveis com cada tecnologia pode ser obtida em www.vivo.com.br/vivointernet

2.6. A utilização do serviço Vivo Internet fora da área de cobertura Vivo (nacional e internacional), acarretará a cobrança fora da franquia do pacote Vivo Internet Brasil contratado. O **CLIENTE** poderá consultar a área de cobertura nacional e valor das tarifas de áreas sem cobertura Vivo em www.vivo.com.br/vivointernet

2.7. Caso cliente contrate o serviço Vivo Internet Brasil em locais que não tenham cobertura HSPA (3G), somente GSM/EDGE, estará ciente de que o serviço atingirá no máximo velocidade máxima nominal de transmissão de dados de 120Kbps (cento e vinte kilobits por segundo).

2.8. Constitui característica do serviço Vivo Internet Brasil, como facilidade adicional, mensagens de texto e telas informativas que permitirão ao **CLIENTE** tomar conhecimento da utilização da franquia contratada bem como optar pela contratação de manutenção da velocidade padrão do pacote de forma avulsa até o final do ciclo vigente. A repetição das telas informativas, após o primeiro aviso, poderá ser rejeitada pelo **CLIENTE**. Ao atingir a franquia contratada, o **CLIENTE** poderá continuar com a velocidade padrão de no máximo 1Mbps pagando pelos Megabytes avulsos utilizados até o final do ciclo ou alterar seu pacote para outro com franquia superior.

3. Formas de Utilização, Preços e Condições de Cobrança do Serviço

3.1. O **CLIENTE** adquirirá um dos pacotes disponíveis que incluem determinada quantidade de Megabytes (MB)/ Gigabytes (GB) para utilização dentro do ciclo vigente, variável de acordo com o pacote de dados contratado pelo **CLIENTE**.

3.2. Em cada um dos pacotes Vivo Internet Brasil, após o consumo da franquia, haverá redução de velocidade sem, contudo, cobrança de tarifa excedente, ou seja, o **CLIENTE** pagará somente pela assinatura do pacote contratado. Exceto no caso em que o **CLIENTE** contratar o serviço na modalidade avulsa, pelo qual pagará pelos Megabytes (MB) avulsos utilizados até o final do ciclo vigente, conforme descrito no item 3.6.

3.2.1. Quando a franquia contratada pelo **CLIENTE** alcançar 100% (cem por cento) de sua utilização, caso **CLIENTE** queira manter a velocidade, poderá escolher 1 (uma) das seguintes opções: a) substituir seu pacote atual por um pacote com franquia superior; ou b) contratar o serviço na modalidade avulsa somente naquele ciclo vigente. A cobrança do valor avulso é feita por Megabyte utilizado, sendo a unidade de tarifação mínima em KB. As opções estão detalhadas em www.vivo.com.br/vivointernet

3.2.2. A contratação do serviço avulso visando a manutenção da velocidade padrão poderá ser feita na própria tela informativa, conforme descrito em 2.8, sendo que a confirmação da tramitação, data de contratação e hora ficarão registrados no Vivo Online (VOL). A **VIVO** não se responsabilizará por eventual contratação do serviço realizada por terceiros no computador ou EM do **CLIENTE**.

3.2.3. O serviço contratado na modalidade avulsa será automaticamente cancelado da linha do **CLIENTE** após o término do ciclo em que foi contratado, sendo restabelecidas todas as condições do pacote originalmente

contratado. O serviço na modalidade avulsa não é contratado de forma permanente, mas por evento (uma única vez) dentro do ciclo de faturamento vigente.

3.3. A cobrança do valor correspondente ao serviço contratado dos Pacotes do Vivo Internet Brasil ou de eventuais tarifas avulsas contratadas ocorrerá através de fatura mensal do **CLIENTE**.

3.4. O volume de dados (Megabytes) incluídos no Pacote contratado e não utilizados no respectivo ciclo vigente, não se acumulam para utilização no período subsequente e não poderão ser compensados, transferidos ou reaproveitados em outro pacote de dados e/ou outros serviços.

3.5. Em caso de contratação de Pacote Vivo Internet Brasil e utilização acima do limite de Megabytes correspondente, haverá redução de velocidade conforme condições de contratação de acordo com o Pacote contratado pelo **CLIENTE**.

3.6. A apuração do uso do serviço será feita pela quantidade de dados trafegados, expressos em Kilobytes (KB) /Megabytes (MB) /Gigabytes (GB). Após atingida 100% (cem por cento) da franquia do pacote contratado, ocorrerá redução de velocidade conforme descrito no quadro abaixo:

Pacote	Franquia de dados trafegados	Velocidade máxima nominal após consumo da franquia
Vivo Internet Brasil 8GB	8GB (8.192MB)	256Kbps
Vivo Internet Brasil 4GB	4GB (4.096MB)	128Kbps
Vivo Internet Brasil 1GB	1GB (1.024MB)	128Kbps
Vivo Internet Brasil 250MB	250MB	64Kbps

3.6.1 Atingido limite da franquia dos pacotes Vivo Internet Brasil para uso exclusivo em *Smartphones*, a redução de velocidade se dará conforme descrito no quadro abaixo:

Pacote	Franquia de dados trafegados	Velocidade máxima nominal após consumo da franquia
Vivo Internet Brasil 250MB (para Smartphones)	250MB	64Kbps
Vivo Internet Brasil 50MB	50MB	32Kbps
Vivo Internet Brasil 10MB	10MB	16Kbps

3.7. Atingido o limite da franquia dos Pacotes Vivo Internet Brasil destinados aos **CLIENTES** Pessoa Jurídica, a redução de velocidade se dará conforme descrito no quadro abaixo:

Pacote	Franquia de dados trafegados	Velocidade máxima nominal após consumo da franquia
Vivo Internet Brasil 8GB	8GB (8.192MB)	256Kbps
Vivo Internet Brasil 4GB	4GB (4.096MB)	128Kbps
Vivo Internet Brasil 2GB	2GB (2.048MB)	128Kbps
Vivo Internet Brasil 500MB	500MB	128Kbps
Vivo Internet Brasil 250MB	250MB	64Kbps
Vivo Internet Brasil 50MB	50MB	32Kbps
Vivo Internet Brasil 10MB	10MB	16Kbps
Vivo Internet Brasil 5MB	5MB	16Kbps

3.8. Os preços dos serviços prestados pela **VIVO**, objeto deste Contrato, estarão sempre à disposição do **CLIENTE** e serão divulgados em jornal de grande circulação, com prazo mínimo de 2 (dois) dias de antecedência ao início de sua vigência.

3.9. A **VIVO** poderá, a seu exclusivo critério e em caráter promocional, isentar o valor da assinatura mensal do Plano de Serviço de voz para os equipamentos móveis habilitados em Pacotes Vivo Internet Brasil ou ainda conceder descontos ou bônus, respeitadas a regulamentação e legislação vigentes.

3.10. A Vivo poderá também, a seu exclusivo critério e em caráter promocional, isentar o valor da assinatura mensal dos pacotes Vivo Internet Brasil, ou ainda conceder descontos ou bônus, respeitadas a regulamentação e legislação vigentes.

4. Política de Uso do Vivo Internet

4.1 O Serviço Vivo Internet, objeto do presente Contrato, destina-se aos seguintes e exclusivos propósitos: (a) acesso à Internet; (b) acesso a contas de e-mail; (c) acesso à Intranet, quando disponibilizado (incluindo acesso à Intranet corporativa, e-mail e aplicativos de gerenciamento, força de vendas e automação).

4.2 É vedada a utilização do serviço, inclusive, mas não se limitando a: (a) disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes; (b) soluções de vídeo em tempo real (câmera post ou broadcast); (c) soluções automatizadas para transferência de grandes arquivos; (d) voz sobre IP (VOIP).

4.3. A VIVO reserva-se o direito de tomar as medidas cabíveis caso seja observado uso abusivo ou fora dos padrões toleráveis, especialmente em casos em que haja possibilidade de comprometimento de sua rede.

4.4. O **CLIENTE** não pode comercializar (revender) o serviço Vivo Internet Brasil, salvo casos em que haja autorização formal da **VIVO**. O não cumprimento deste item reserva a Vivo o direito de tomar medidas cabíveis e, se necessário, rescindir o presente contrato.

5 Práticas Lesivas

5.1. É vedado ao **CLIENTE** praticar atos contrários à lei, à moral, aos bons costumes, bem como aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

- a. Invadir a privacidade ou prejudicar outros usuários da Internet e/ou quaisquer terceiros;
- b. Simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **VIVO** e/ou de terceiros;
- c. Acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros, sem prévia e expressa autorização;
- d. Enviar mensagens coletivas de e-mail (*spam*) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, comerciais ou não, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;
- e. Enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (*bombing*);
- f. Disseminação de vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, "cavalos-de-tróia", "*pushing*" ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, *softwares* e/ou *hardwares* da **VIVO** e/ou de terceiros;
- g. Divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente;
- h. Violar direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual.

6 Segurança

6.1 Cabe ao **CLIENTE** a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, *firewall* e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (Internet) e, desta forma, estar exposto a usuários mal intencionados e programas (*softwares*) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do **CLIENTE**.

6.2 O **CLIENTE** tem plena ciência de que possui total e absoluta responsabilidade pela utilização e guarda de suas informações de acesso, respondendo diretamente em caso de utilização indevida dos serviços ora contratados.

6.3 Em caso de perda e/ou extravio das informações pessoais de acesso, o **CLIENTE** deve comunicar, imediatamente a **VIVO** para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

7 Responsabilidade

7.1 Desde já as partes concordam irrestrita, irrevogável, irretroatável e plenamente que a contratação deste serviço não implica em nenhum tipo de responsabilidade (solidária ou não) sobre quaisquer serviços prestados ao **CLIENTE** por terceiros, incluindo e não limitado a:

- a) Limitação de responsabilidade pela utilização do serviço e equipamentos;
- b) Lucros cessantes da **VIVO** e de terceiros;
- c) Indenizações, multas, ações judiciais, etc.

7.2 A **VIVO** não se responsabiliza por qualquer dano ou infortúnio causado por falha ou atraso no envio da informação ou deficiência de desempenho no serviço Vivo Internet, em qualquer hipótese. O Vivo Internet, por característica inerente a serviço móvel, está mais sujeito a instabilidades que o acesso fixo tradicional à Internet.

7.3 A **VIVO** se isenta da responsabilidade em caso de perda dos dados, contaminação por vírus ou outros programas (*softwares*) maliciosos, usuários ou fontes não autorizados que, por ventura, acessem o computador quando conectado à Internet. Ainda, não tem a **VIVO** qualquer responsabilidade pela utilização dos serviços ora contratados, sendo o **CLIENTE** o único responsável pelos efeitos de atos e/ou negócios praticados quando da utilização do Vivo Internet.

7.4 A **VIVO** não se responsabiliza por qualquer conteúdo e/ou informação acessados pelo **CLIENTE** por meio dos serviços ora contratados, incluindo, mas não se limitando a sua legalidade, veracidade, utilidade e/ou qualidade.

7.5 A **VIVO** não se responsabiliza pela utilização de informações pessoais de acesso eventualmente extraviadas e/ou perdidas, até o momento do efetivo comunicado do **CLIENTE** à **VIVO**.

7.6 Em caso de utilização prejudicial à rede da **VIVO** e/ou ao seu nível de serviço bem como de descumprimento das obrigações ora estabelecidas, especialmente daquelas relacionadas na cláusula 5 acima, a **VIVO** reserva-se o direito de limitar a velocidade de conexão, cobrar pelo tráfego, cancelar, bloquear e/ou suspender os serviços contratados pelo **CLIENTE** usuário identificado como responsável pelos atos bem como proceder à rescisão contratual, a qualquer momento e sem qualquer necessidade de aviso prévio.

8 Modificação ou extinção do serviço e/ou de Pacotes

8.1. O Vivo Internet Brasil poderá, a qualquer momento, ser alterado ou deixar de ser comercializado mediante comunicação prévia pela **VIVO** aos **CLIENTES** que a ele aderiram, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

9 Rescisão contratual

9.1. Constituem hipóteses de rescisão do presente instrumento:

- a) pedido do **CLIENTE**, por escrito ou qualquer outro meio oferecido pela **VIVO**, a qualquer tempo, devendo ser observadas as obrigações de pagamento dos débitos pendentes decorrentes deste contrato;
- b) a inobservância das partes no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais estipuladas neste instrumento;
- c) por iniciativa da **VIVO**, ante o comprovado descumprimento, por parte do **CLIENTE**, das obrigações contratuais, legais e/ou regulamentares, com a cobrança dos débitos pendentes decorrentes deste contrato, tais como, mas não se limitando a:

VII) falta de pagamento da conta mensal de serviços por mais de 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total dos serviços;

VIII) utilização inadequada ou modificações indevidas nas características técnicas da Estação Móvel (EM) por parte do **CLIENTE**;

IX) uso fraudulento e ilícito dos serviços, com intenção de lesar terceiros ou a própria **VIVO**;

X) repasse, revenda ou qualquer forma de cessão dos serviços prestados a terceiros;

XI) recusa do **CLIENTE** em sanar irregularidades;

XII) cessão ou transferência deste contrato sem anuência da **VIVO**, sem prejuízo à indenização devida;

d) insolvência civil, requerimento de falência ou recuperação judicial de qualquer das Partes;

e) cessação, suspensão ou interrupção da prestação do SMP pela **VIVO**, em decorrência da revogação ou suspensão da autorização que lhe foi deferida pelo Poder Público.

9.2. Em qualquer hipótese, a rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente contrato.

10 Considerações Gerais

10.1. O **CLIENTE** deverá informar à **VIVO**, imediatamente, qualquer alteração dos dados constantes do Termo de Adesão ao Serviço Móvel Pessoal.

10.2. Caracterizando-se a inadimplência do **CLIENTE**, a **VIVO** poderá inscrever o débito junto a instituições de proteção ao crédito, na forma da regulamentação e legislação em vigor.

11. Do Foro

11.1. As partes elegem de comum acordo o Foro Central da Comarca da Capital do Estado onde foi realizada a presente contratação, em lugar de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente contrato.

Este documento encontra-se registrado no 1º Registro de Títulos e Documentos de Londrina/PR, sob o no 245477 e 2º Registro de Títulos e Documentos de Belo Horizonte/MG, sob o no 1039135.

TERMO DE ADESÃO AO VIVO BLACKBERRY

São partes deste contrato, o **CLIENTE**, qualificado no Termo de Adesão ao Serviço Móvel Pessoal, e a **VIVO S.A.** (inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.449.992/0001-64, sediada na Pré-Pago Av. Higienópolis, 1365 – Londrina/PR, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização correspondente aos Estados do Rio de Janeiro (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 13/2002 – ANATEL), Espírito Santo (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 14/2002 – ANATEL), Bahia (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 15/2002 – ANATEL), Sergipe (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 16/2002 – ANATEL), Roraima, Amapá, Amazonas, Maranhão, Pará (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 12/2003 – ANATEL), Alagoas, Ceará, Paraíba, Piauí, Pernambuco e Rio Grande do Norte (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 18/2007 – ANATEL), Acre, Rondônia, Tocantins, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul (Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 05/2010 – ANATEL) e São Paulo (Região n.º III do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 06/2010 – ANATEL) e **VIVO PARTICIPAÇÕES S/A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º. 02.558.074/0002-54, estabelecida na Rua Levindo Lopes, 258 – Belo Horizonte/MG, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização correspondente ao Estado de Minas Gerais (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termos de Autorização n.º 002/2005/SPV e 008/2004/PVCP/SPV), doravantes denominadas simplesmente “**VIVO**”, ficando desde já certo e ajustado entre as partes as cláusulas e condições a seguir expostas.

1. Objeto:

2.4. O presente instrumento tem por objeto a prestação do serviço VIVO BLACKBERRY ao **CLIENTE**, na Área de Prestação, definida no Termo de Autorização do SMP, que contemple a Área de Registro do código de acesso contratado, nos termos e condições a seguir estabelecidas e da legislação vigente. Para efeitos do presente contrato, a Operadora contratada será aquela correspondente à Área de registro do código de acesso ora contratado pelo **CLIENTE**.

1.2. Nos termos da regulamentação vigente, para utilização do VIVO BLACKBERRY é necessário que a Estação Móvel (EM) esteja habilitada em um dos Planos Pós Pago de Serviços de Voz oferecidos pela VIVO. A relação contratual ora estabelecida é regulada, no que não estiver regido no presente instrumento, pelas Cláusulas Gerais do Contrato de Tomada de Assinatura de Serviço Móvel Pessoal, conforme Plano de Serviço contratado.

1.3. Para perfeito entendimento e interpretação do presente instrumento, aplicam-se as seguintes definições:

a. **Área de Registro – AR:** área geográfica contínua, definida pela Anatel, formada por um conjunto de Municípios agrupados segundo critérios sócio-geoeconômicos, e contidos em uma mesma unidade da Federação, onde a Estação Móvel do SMP é registrada;

b. **Áreas de Sombra:** áreas onde o sinal de recepção do aparelho para originar e receber chamadas poderá sofrer reduções, dificultando ou impossibilitando a utilização do serviço.

c. **BES :** sigla em inglês para BlackBerry Enterprise Service, solução voltada ao mercado corporativo, que permite sincronização de e-mails, calendários, contatos e tarefas em tempo real, visualização de anexos, acesso à Internet e Intranet, por meio de PDA ou Smartphone.

d. **BIS :** sigla em inglês para BlackBerry Internet Service, solução voltada ao mercado de clientes Individuais, Pequenas e Médias Empresas e Profissionais Liberais, que permite sincronização de e-mails em tempo real, visualização de anexos e acesso à Internet, por meio de PDA ou Smartphone.

e. **Central de Relacionamento com o Cliente (CRC):** serviço oferecido pela VIVO, mediante acesso telefônico, para facilitar a comunicação entre CLIENTE e VIVO;

f. **Código de Acesso:** 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;

g. **Estação Móvel (EM):** estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado, composta, no caso de tecnologia GSM, de um terminal móvel associado ao Vivo Chip habilitado na VIVO ou, no caso de outras tecnologias, de um terminal móvel regularmente habilitado na PRESTADORA;

h. **Estação Rádio-Base (ERB):** Designação para as antenas que fazem a conexão, por ondas de rádio, com os telefones celulares;

i. **Kilobits:** Múltiplo do byte. Equivale a 1.024 bytes;

j. **Megabytes:** Múltiplo do byte. Equivale a 1.048.576 bytes;

k. **PDA: Sigla em inglês para Personal Digital Assistant (Assistente Digital Pessoal).** Também conhecido como Smartphone, é um computador de dimensões reduzidas, projetado para executar funções relativas à organização pessoal como agenda de compromissos, calendário, calculadora, etc. A maioria dos modelos utiliza uma caneta óptica para entrada de dados. Os modelos mais avançados oferecem recursos multimídia e acesso à Internet.

2. Características do serviço:

2.1. O serviço ora contratado (doravante "VIVO BLACKBERRY") oferece ao CLIENTE serviço de PIM (Personal Information Manager), a ser utilizado na rede celular da VIVO. O VIVO BLACKBERRY permite o acesso sem fio, por meio de PDA ou Smartphone compatíveis, às informações pessoais do CLIENTE, desde que respeitadas a compatibilidade de dispositivos, infra-estrutura e softwares, estando estas informações disponíveis no site do serviço VIVO BLACKBERRY: www.vivo.com.br/blackberry.

2.2. A utilização do serviço é restrita aos equipamentos devidamente homologados pela Anatel, que sejam habilitados pela VIVO e às suas respectivas redes digitais, não estando sua utilização disponível para outras redes, salvo quando previamente autorizado e comunicado pela VIVO.

2.3. As velocidades de transmissão de dados variam conforme a tecnologia utilizada (variando conforme a área de cobertura onde o serviço é utilizado):

a) Área de cobertura GSM GPRS: velocidade máxima de transmissão de dados de até 170 Kbps

b) Área de cobertura GSM EDGE: velocidade máxima de transmissão de dados de até 384 Kbps

2.4. A velocidade de transmissão de dados pode variar ainda, conforme as condições topográficas e/ou climáticas, pela velocidade de movimento e de acordo com a distância que o CLIENTE se encontrar da Estação Rádio Base (ERB).

2.5. A VIVO, para o cumprimento do objeto deste Termo de Adesão, licenciará para utilização do VIVO BLACKBERRY (estando vedada, sua cópia, distribuição, licenciamento sem prévia autorização da VIVO), um software de sincronismo de informações pessoais, restringindo sua utilização às condições deste Termo de Adesão.

2.5.1. É vedada qualquer tipo de modificação do software, estando sua propriedade intelectual protegida por lei.

2.6. Não consta do objeto deste Termo de Adesão quaisquer serviços de manutenção e/ou instalação do serviço VIVO BLACKBERRY, podendo ser estes requeridos a parceiro indicado pela VIVO, exclusivamente para a solução BES, não tendo a VIVO qualquer responsabilidade por serviços prestados por terceiros.

2.7. A utilização do serviço estará restrita às redes digitais GSM GPRS/EDGE da VIVO, estando sua utilização em outras redes sujeita à prévia homologação pela Vivo.

3. Preços e condições de cobrança do serviço:

3.1. Pela disponibilidade do VIVO BLACKBERRY, será debitado, na fatura mensal, o valor correspondente ao Pacote VIVO BLACKBERRY contratado, conforme área de utilização.

3.2. O valor da assinatura mensal do VIVO BLACKBERRY inclui o serviço de conectividade de dados e o acesso às funcionalidades do serviço, sendo estas a sincronização de e-mails, contatos, tarefas, calendário e arquivos anexos, sendo que a total utilização destas, dependente do consentimento do CLIENTE e da respectiva capacitação técnica do equipamento.

3.3. Os preços dos serviços prestados pela VIVO estarão sempre à disposição do CLIENTE e eventuais alterações serão divulgadas em jornal de grande circulação, com prazo mínimo de 2 (dois) dias de antecedência à vigência dos novos valores.

3.4. A VIVO poderá, a seu exclusivo critério e em caráter promocional, isentar o valor da assinatura mensal do Plano de Serviço de Voz para os equipamentos móveis habilitados em Pacotes VIVO BLACKBERRY ou conceder descontos, respeitadas a regulamentação e legislação vigentes.

4. Política de uso do VIVO BLACKBERRY:

4.1. O VIVO BLACKBERRY destina-se aos seguintes e exclusivos propósitos:

a. envio e recebimento de e-mails e seus arquivos anexos, para CLIENTES das soluções BIS e BES;

b. acesso à Internet direto do PDA ou Smartphone, para CLIENTES das soluções BIS e BES;

c. acesso às informações pessoais, como contatos, calendário e tarefas, e acesso à Intranet, quando disponibilizado (incluindo acesso à Intranet corporativa, e-mail e aplicativos de gerenciamento, força de vendas e automação), exclusivamente para CLIENTES da solução BES.

4.2. É vedada a utilização do serviço para qualquer outro fim que não sejam os mencionados no item acima.

4.3 A velocidade de acesso poderá ser reduzida quando atingido determinado volume de dados trafegados no ciclo vigente. A consulta sobre volume de dados e velocidades poderá ser realizada em www.vivo.com.br/vivointernet3g.

5. Práticas Lesivas:

5.1. É vedado ao CLIENTE praticar atos contrários à lei, à moral, aos bons costumes, bem como aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

- a. Invadir a privacidade ou prejudicar outros usuários da Internet e/ou de quaisquer terceiros;
- b. Simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da VIVO e/ou de terceiros;
- c. Acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros, sem prévia e expressa autorização;
- d. Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, comerciais ou não, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;
- e. Enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (mail bombing);
- f. Disseminação de vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos e/ou "cavalos-de-troia";
- g. Divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente;
- h. Violar direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual.

6. Segurança:

6.1. O CLIENTE tem plena ciência de que possui total e absoluta responsabilidade pela utilização e guarda de suas informações pessoais de acesso (login, senha, dentre outras), respondendo diretamente em caso de utilização indevida dos serviços ora contratados.

6.2. Em caso de perda e/ou extravio das informações pessoais de acesso (login, senha, etc.), o CLIENTE deverá comunicar, imediatamente, a VIVO, para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

6.3. Ao implementar a SOLUÇÃO BES (Blackberry Enterprise Server), necessariamente adquirida de terceiros, o CLIENTE passa a ter acesso a 450 (quatrocentas e cinquenta) políticas de segurança, parte delas já pré-configuradas. A configuração e gerenciamento das mesmas são de inteira e exclusiva responsabilidade do CLIENTE. A VIVO, desde já, fica isenta da responsabilidade sobre as políticas de TI implementadas pelo CLIENTE, tais como seguranças de senha, medidas para evitar ameaças de vírus, intensidades de criptografia, controle, instalação de aplicativos, entre outros.

7. Responsabilidade:

7.1. Desde já as partes concordam irrestrita, irrevogável, irreatável e plenamente que a contratação deste serviço não implica em nenhum tipo de responsabilidade (solidária ou não) sobre quaisquer serviços prestados ao CLIENTE por terceiros, incluindo e não limitado a:

- a) Limitação de responsabilidade pela utilização do serviço e equipamentos;
- b) Lucros cessantes da VIVO e de terceiros;
- c) Indenizações, multas, ações judiciais, etc.

7.2. A VIVO não se responsabiliza por qualquer dano ou infortúnio causado por atraso no envio da informação ou deficiência de performance no serviço VIVO BLACKBERRY, causada por falhas no serviço ou na rede VIVO decorrentes de acidentes, fogo, inundação, explosão, guerra, requerimentos de autoridades judiciárias, civis, militares ou governamentais, eventos atmosféricos ou meteorológicos, ou qualquer outro tipo de evento que possa afetar a qualidade do serviço ou da rede VIVO.

7.3. A VIVO se isenta da responsabilidade em caso de perda dos dados, contaminação por vírus ou outros programas (software) maliciosos, usuários ou fontes não autorizados que, por ventura, acessem o PDA ou Smartphone quando conectado à Internet. Ainda, não tem a VIVO qualquer responsabilidade pela utilização dos serviços ora contratados, sendo o CLIENTE o único responsável pelos efeitos de atos e/ou negócios praticados quando da utilização de login e senha de usuário.

7.4. A VIVO não se responsabiliza por qualquer conteúdo e/ou informação acessados pelo CLIENTE por meio dos serviços ora contratados, incluindo, mas não se limitando a sua legalidade, veracidade, utilidade e/ou qualidade.

7.5. A VIVO não se responsabiliza pela utilização de informações pessoais de acesso eventualmente extraviadas e/ou perdidas, até o momento do efetivo comunicado do CLIENTE à VIVO.

7.6. Em caso de descumprimento das obrigações ora estabelecidas, especialmente daquelas relacionadas na cláusula 5 acima, a VIVO reserva-se o direito de suspender e/ou bloquear os serviços contratados pelo CLIENTE usuário do login identificado como responsável pelos atos, a qualquer momento e sem qualquer necessidade de aviso prévio.

7.7. A VIVO reserva o direito de limitar a velocidade de conexão à Internet do PDA ou Smartphone ou cobrar pelo tráfego transmitido, cancelar ou desligar o serviço, sem prévia notificação, caso entenda que houve uso indevido do serviço, considerando-se a política descrita acima ou por considerar o uso prejudicial a sua rede e/ou ao seu nível de serviço.

8. Confidencialidade e segurança das informações:

8.1. A VIVO não se responsabiliza pelo teor das informações enviadas ou trafegadas através do serviço VIVO BLACKBERRY. Todas as informações são de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, não sendo a VIVO responsável por qualquer acesso, edição ou alteração de informações.

8.2. A VIVO não se responsabiliza por qualquer perda ou deleção de informação, nem tampouco por qualquer prejuízo causado por qualquer evento desta natureza eventualmente ocorrido.

8.3. A VIVO não se responsabiliza por qualquer questão causada por extravio de informação, seja esta causada por mau uso do serviço ou por extravio da estação móvel (PDA ou Smartphone).

8.4. A VIVO garantirá, através de encriptação e segurança de rede, a confidencialidade das informações do usuário. Esta garantia é restrita à rede VIVO, não estando garantido qualquer ponto de acesso externo à rede VIVO ou à arquitetura do serviço VIVO BLACKBERRY.

9. Modificação ou extinção do serviço e/ou de Pacotes:

9.1. O VIVO BLACKBERRY poderá, a qualquer momento, ser alterado ou deixar de ser comercializado mediante comunicação prévia pela VIVO aos CLIENTES que a ele aderiram, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

10. Rescisão contratual:

10.1. Constituem hipóteses de rescisão do presente instrumento:

a. pedido do CLIENTE, por escrito ou qualquer outro meio oferecido pela VIVO, a qualquer tempo, mediante pagamento dos débitos devidos em razão da presente contratação;

b. inobservância das partes no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais estipuladas neste instrumento;

c. por iniciativa da VIVO, ante o comprovado descumprimento, por parte do CLIENTE, das obrigações contratuais, legais e/ou regulamentares, com a cobrança dos débitos pendentes decorrentes deste contrato, tais como, mas não se limitando a:

I) falta de pagamento da conta mensal de serviços por mais de 45 (quarenta e cinco) dias;

II) utilização inadequada ou modificações indevidas nas características técnicas da EM por parte do CLIENTE;

III) uso fraudulento e ilícito dos serviços, com intenção de lesar terceiros ou a própria VIVO;

IV) recusa do CLIENTE em sanar irregularidades;

V) cessão ou transferência deste contrato sem anuência da VIVO, sem prejuízo à indenização devida;

d. insolvência civil, requerimento de falência ou recuperação judicial de qualquer das Partes;

e. cessação, suspensão ou interrupção da prestação do SMP pela VIVO, em decorrência da revogação ou suspensão da autorização que lhe foi deferida pelo Poder Público.

10.2. Em qualquer hipótese, a rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente contrato.

11. Considerações gerais:

11.1. O CLIENTE deverá informar à VIVO qualquer alteração dos dados constantes no Termo e/ou Proposta de Adesão ao Contrato de Tomada de Assinatura do Serviço Móvel Pessoal.

11.2. A prestação de Serviço Móvel Pessoal, do VIVO BLACKBERRY, bem como a obtenção dos PDA's, Smartphones ou qualquer outro dispositivo solicitado, está condicionada à concordância da VIVO, mediante análise das informações fornecidas e a verificação de inexistência de restrições de crédito e/ou outras relativas ao CLIENTE e/ou equipamentos.

11.3. A anuência da VIVO à adesão ao Contrato de Tomada de Assinatura do Serviço Móvel Pessoal, ao VIVO BLACKBERRY, bem como à solicitação de PDA's, smartphones, ou qualquer outro dispositivo, dar-se-á mediante a efetivação da habilitação do número de linhas móveis celulares no(s) Plano(s) de Serviço indicado(s), assumindo o presente instrumento, então, plena eficácia.

11.4. Havendo atraso no pagamento da Fatura de Serviços de Telecomunicações, a VIVO poderá inscrever o débito junto a instituições de proteção ao crédito, conforme legislação e regulamentação vigentes.

12. Do Foro:

12.1. As Partes elegem de comum acordo o Foro Central da Comarca da Capital do Estado onde foi realizada a presente contratação, em lugar de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente Termo.

Este documento encontra-se registrado no 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos de Londrina/PR, sob o nº 246449 e 2º Ofício de Registro de Títulos e Documentos de Belo Horizonte/MG, sob o nº 1047152.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE EQUIPAMENTOS E OUTRAS AVENÇAS

São partes deste contrato o **CLIENTE**, qualificado no Termo de Solicitação de Serviço, e as operadoras **VIVO S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.449.992/0001-64, sediada na Av. Higienópolis, 1365 – Londrina/PR, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização dos Estados do Rio de Janeiro (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 13/2002 – ANATEL), Espírito Santo (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 14/2002 – ANATEL), Bahia (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 15/2002 – ANATEL), Sergipe (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 16/2002 – ANATEL), Roraima, Amapá, Amazonas, Maranhão, Pará (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 12/2003 – ANATEL), Alagoas, Ceará, Paraíba, Piauí, Pernambuco e Rio Grande do Norte (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 18/2007 – ANATEL), Acre, Rondônia, Tocantins, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul (Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 05/2010 – ANATEL) e São Paulo (Região n.º III do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 06/2010 – ANATEL) e **VIVO PARTICIPAÇÕES S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.558.074/0002-54, por sua filial estabelecida na Rua Levindo Lopes, 258 – Belo Horizonte/MG, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização correspondente ao Estado de Minas Gerais (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 004/2010/PVCP/SPV), mediante as cláusulas e condições:

CONSIDERANDO QUE:

- a **VIVO** é prestadora do Serviço Móvel Pessoal (SMP) em áreas de autorização concedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel;
 - o **CLIENTE** tem interesse em dispor de Estações Móveis (EMs), doravante denominadas **EQUIPAMENTOS** e habilitá-las, para utilização por parte de seus empregados, gerentes e diretores estatutários e não estatutários, no Serviço Móvel Pessoal prestado pela **VIVO**, nos seus Planos de Serviço conforme opção feita pelo **CLIENTE** no Termo de Solicitação de Serviço Móvel Pessoal (SMP);
- Têm entre si justo e acertado o presente Contrato, que se regerá pelas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1. O presente Contrato tem por objeto a venda de **EQUIPAMENTOS**, descritos e caracterizados nas respectivas notas fiscais de venda.
- 1.2. Se aprovado nas condições descritas no Termo de Solicitação de Serviço Móvel Pessoal (SMP), a **VIVO** irá emitir a Nota Fiscal de Venda onde irá constar o número do serial eletrônico dos **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE**, nota esta que fará parte integrante do Termo de Adesão ao Serviço Móvel Pessoal (SMP), isto para que o **CLIENTE** tenha conhecimento da relação dos bens adquiridos.
- 1.3. Eventuais inclusões de **EQUIPAMENTOS** comprados passarão a fazer parte deste contrato após assinatura pela **CLIENTE** do canhoto de recebimento da Nota Fiscal de Venda.
- 1.4. O **CLIENTE** declara expressamente neste ato ter conhecimento de que a venda de **EQUIPAMENTOS** pela **VIVO** terá por base os modelos e quantidades em estoque no ato da formalização do Termo de Solicitação de Serviço Móvel Pessoal (SMP).

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- O **CLIENTE** obriga-se a:
- 2.1. Manter os **EQUIPAMENTOS** durante o período mínimo de permanência indicado no quadro do Termo de Solicitação de Serviço Móvel Pessoal (SMP), se aplicável, habilitadas pela **VIVO**, nos seus Planos de Serviço, conforme opção feita pelo **CLIENTE** no referido Termo.
 - 2.2. Responsabilizar-se por eventuais danos causados a terceiros pelo uso inadequado dos **EQUIPAMENTOS** vendidos, cabendo-lhe, ainda, ressarcir a **VIVO** por quaisquer prejuízos decorrentes.

2.3. Responder por todos os ônus oriundos do uso e manutenção dos **EQUIPAMENTOS**, mantendo a **VIVO** a salvo de quaisquer despesas.

2.4. Limitar o uso dos **EQUIPAMENTOS** à destinação estipulada neste Contrato, ficando expressamente vedada a cessão terceiros, a título oneroso ou gratuito, tanto dos direitos concedidos no presente instrumento quanto dos **EQUIPAMENTOS**, sob pena de responder pela ocorrência de prejuízos causados pela utilização indevida e sem detrimento das demais penalidades cabíveis.

2.5. Caso os **EQUIPAMENTOS** venham a apresentar defeitos não motivados por uso indevido, até o sétimo dia após a habilitação dos mesmos pela **VIVO**, será da responsabilidade dessa última a substituição dos **EQUIPAMENTOS**, sem quaisquer ônus para a **CLIENTE**. Após esse prazo, será da inteira e exclusiva responsabilidade da **CLIENTE** o encaminhamento dos

EQUIPAMENTOS para a rede de assistência técnica, bem como os ônus e despesas referentes ao reparo dos mesmos.

2.6. Fica estabelecido que, na hipótese de serem detectados defeitos nos **EQUIPAMENTOS** que não sejam cobertos pela garantia do fabricante, ou seja, decorrentes do uso indevido pelo **CLIENTE** ou após o prazo de garantia, a assistência técnica fará o reparo dos respectivos **EQUIPAMENTOS**, desde que o **CLIENTE** autorize e seja responsável pelo pagamento de todas as despesas referentes ao reparo.

CLAUSULA TERCEIRA - DA RESCISÃO

3.1. O presente contrato poderá ser rescindido, por qualquer das partes, no caso de descumprimento de alguma de suas disposições pela outra Parte, caso esta, uma vez notificada por escrito para sanar a infração no prazo de 10 (dez) dias, deixe de fazê-lo dentro do referido prazo, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. Faculta-se à **CLIENTE** a contratação, de seguro dos **EQUIPAMENTOS** objeto deste Contrato.

4.2. Qualquer omissão ou tolerância por uma das partes com relação a qualquer obrigação estipulada no presente Contrato não criará novas obrigações, nem poderá ser interpretada como novação ou modificação deste Contrato, devendo ser interpretada como mera liberalidade das partes.

4.3. O presente contrato obriga as partes e seus sucessores em todos os seus termos e obrigações.

CLÁUSULA QUINTA - DO FORO

5.1. As partes elegem de comum acordo o Foro Central da Comarca da Capital do Estado onde foi realizada a presente contratação, em lugar de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente contrato.

Este documento encontra-se registrado no 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos de Londrina/PR, sob o no 245480 e 2º Ofício de Registro de Títulos e Documentos de Belo Horizonte/MG, sob o no. 1039133.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE LOCAÇÃO E/OU COMODATO E OUTRAS AVENÇAS

São partes deste contrato o **CLIENTE**, qualificado no Termo de Solicitação de Serviço, e as operadoras **VIVO S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.449.992/0001-64, sediada na Av. Higienópolis, 1365 – Londrina/PR, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização dos Estados do Rio de Janeiro (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 13/2002 – ANATEL), Espírito Santo (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 14/2002 – ANATEL), Bahia (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 15/2002 – ANATEL), Sergipe (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 16/2002 – ANATEL), Roraima, Amapá, Amazonas, Maranhão, Pará (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 12/2003 – ANATEL), Alagoas, Ceará, Paraíba, Piauí, Pernambuco e Rio Grande do Norte (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 18/2007 – ANATEL), Acre, Rondônia, Tocantins, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul (Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 05/2010 – ANATEL) e São Paulo (Região n.º III do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 06/2010 – ANATEL) e **VIVO PARTICIPAÇÕES S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.558.074/0002-54, por sua filial estabelecida na Rua Levindo Lopes, 258 – Belo Horizonte/MG, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização correspondente ao Estado de Minas Gerais (Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 004/2010/PVCP/SPV), mediante as cláusulas e condições:

CONSIDERANDO QUE:

- a **VIVO** é prestadora do Serviço Móvel Pessoal (SMP) em áreas de autorização concedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel;
- o **CLIENTE** tem interesse em dispor de Estações Móveis (EMs), doravante denominadas **EQUIPAMENTOS** e habilitá-las, para utilização por parte de seus empregados, gerentes e diretores estatutários e não estatutários, no Serviço Móvel Pessoal prestado pela **VIVO**, nos seus Planos de Serviço conforme opção feita pelo **CLIENTE** no Termo de Solicitação de Serviço Móvel Pessoal (SMP);

Têm entre si justo e acertado o presente Contrato, que se regerá pelas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a locação e/ou comodato ao **CLIENTE**, pela **VIVO**, de **EQUIPAMENTOS**, descritos e caracterizados nas respectivas notas fiscais de comodato e/ou locação.

1.2. Se aprovado nas condições descritas no Termo de Solicitação de Serviço Móvel Pessoal (SMP), a **VIVO** irá emitir a nota fiscal de comodato e/ou locação onde irá constar o número serial eletrônico dos **EQUIPAMENTOS**, nota esta que fará parte integrante do Termo de Adesão ao Serviço Móvel Pessoal (SMP), isto para que o **CLIENTE** tenha conhecimento da relação dos bens cedidos, garantindo ao **CLIENTE**, durante todo o período de vigência do Contrato, o uso e gozo dos **EQUIPAMENTOS**.

1.3. Eventuais inclusões de **EQUIPAMENTOS** comodatados ou locados passarão a fazer parte deste contrato após assinatura pelo **CLIENTE** do canhoto de recebimento da Nota Fiscal de Comodato e/ou Locação.

1.4. O **CLIENTE** declara expressamente neste ato ter conhecimento de que a locação e/ou comodato de **EQUIPAMENTOS** pela **VIVO** terá por base os modelos e quantidades em estoque no ato da formalização do Termo de Solicitação de Serviço Móvel Pessoal (SMP).

CLÁUSULA SEGUNDA – DA ENTREGA E POSSE DOS BENS

2.1. O **CLIENTE** declara e reconhece expressamente que recebeu da **VIVO** os **EQUIPAMENTOS** em perfeito estado de conservação e funcionamento e providos de todos os seus pertences e acessórios, assim como todas as orientações de manuseio, utilização e conservação dos mesmos.

2.2. Em razão da locação e/ou comodato que ora lhe é feito pela **VIVO**, terá o **CLIENTE** a posse direta dos **EQUIPAMENTOS** ora locados e/ou comodatados, os quais continuam a ser de única e exclusiva propriedade da **VIVO**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA RESPONSABILIDADE PELA GUARDA DOS BENS

3.1. Os **EQUIPAMENTOS** ora locados e/ou comodatados ao **CLIENTE**, que por eles se responsabiliza como sua Fiel Depositária, não podendo ser cedidos, onerados, gravados ou alienados, sob qualquer forma ou título, sem a prévia e expressa autorização da **VIVO**, sendo que a demora desta última em se pronunciar não importará em concordância tácita.

3.2. Em caso de extravio, seja por roubo, furto, perda ou qualquer outro motivo que faça com que o **EQUIPAMENTO** saia da posse do **CLIENTE**, esta ficará responsável pelo pagamento de todas as tarifas, preços e demais encargos aplicáveis decorrentes do uso do mesmo, até a data e hora em que venha a ser a **VIVO** comprovadamente comunicada a respeito do ocorrido.

3.2.1. Recebida a comunicação, a **VIVO** imediatamente providenciará a desativação provisória do **EQUIPAMENTO**, ficando, de qualquer forma, o **CLIENTE**, responsável pelo pagamento regular dos serviços contratualmente devidos, bem como do aluguel contratado, esse último quando for a hipótese da contratação.

3.2.2. Nas hipóteses de roubo, furto, extravio e perda devidamente comprovados através do competente Boletim de Ocorrência (BO) ou, ainda, na hipótese de danos irreparáveis decorrentes do uso indevido dos **EQUIPAMENTOS**, fica o **CLIENTE** obrigado a ressarcir à **VIVO** no correspondente ao valor residual contábil dos **EQUIPAMENTOS**. Entenda-se

por valor residual contábil, o valor constante da nota fiscal de entrega, dividido pelo número de meses do prazo de vigência do presente contrato, multiplicado pelo número de meses restantes para o término do referido prazo de vigência, podendo a **VIVO**, a seu exclusivo critério e após ser regularmente ressarcida pelo **CLIENTE**, substituir os **EQUIPAMENTOS** por outros de iguais modelos e valores, que terão novos prazos de vigência de locação e/ou comodato, conforme descrito e caracterizado na nota fiscal de entrega dos novos **EQUIPAMENTOS**.

3.2.3. Durante a vigência do presente contrato, o **CLIENTE** poderá as suas expensas e riscos contratar apólice de seguro dos **EQUIPAMENTOS** contra os eventos de roubo e furto.

CLÁUSULA QUARTA – DA RESPONSABILIDADE PELA UTILIZAÇÃO, CONSERVAÇÃO, MANUTENÇÃO E REPARO DOS BENS.

4.1. Por se tratar de locação e/ou comodato de bens móveis, nenhuma responsabilidade caberá à **VIVO** pelo uso e gozo dos **EQUIPAMENTOS**, ficando o **CLIENTE** como única e exclusiva responsável:

4.1.1. Pela conservação do(s) **EQUIPAMENTO(S)** como se seu(s) próprio(s) fosse(m), utilizando-o(s) adequadamente, de acordo com a orientação recebida da **VIVO**.

4.1.1.1. Caso o(s) **EQUIPAMENTO(S)** venha(m) a apresentar defeitos não motivados por uso indevido, até o sétimo dia após a habilitação dos **EQUIPAMENTOS** pela **VIVO**, será da responsabilidade dessa última a substituição dos **EQUIPAMENTOS**, sem quaisquer ônus para o **CLIENTE**.

Após esse prazo, será da inteira e exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** o encaminhamento dos **EQUIPAMENTOS** para a rede de Assistência Técnica, bem como os ônus e despesas referentes ao reparo dos mesmos.

4.1.1.2. Fica estabelecido que, na hipótese de serem detectados defeitos no(s) **EQUIPAMENTO(S)** que não sejam cobertos pela garantia do fabricante, ou seja, decorrentes do uso indevido pelo **CLIENTE** ou após o prazo de garantia, a Assistência Técnica fará o reparo do(s) respectivo(s) **EQUIPAMENTO(S)**, desde que o **CLIENTE** autorize e seja responsável pelo pagamento de todas as despesas referentes ao reparo.

4.1.2. Por não emprestar ou sublocar o(s) **EQUIPAMENTO(S)**.

4.1.3. Pelo pagamento das contas e demais despesas inerentes à prestação do serviço móvel relativas ao(s) **EQUIPAMENTO(S)**, bem como os respectivos valores de aluguel, esse último quando for a hipótese de locação.

CLÁUSULA QUINTA – DA DEVOLUÇÃO DOS BENS

5.1. Fica convencionado que o **CLIENTE** deverá devolver imediatamente o(s) **EQUIPAMENTO(S)** em perfeito estado de conservação e funcionamento na hipótese de rescisão do presente Contrato.

5.2. Caso, por qualquer razão ou motivo, o **CLIENTE** não promova a devolução do(s) **EQUIPAMENTO(S)** à **VIVO** no ato de rescisão do presente Contrato, deverá pagar a esta última a importância correspondente ao valor constante na nota fiscal de entrega do **EQUIPAMENTO**.

5.3. Fica certo que o presente Contrato servirá de título executivo extrajudicial para a devida persecução de todos os valores devidos pelo **CLIENTE** à **VIVO** originados pelo descumprimento de quaisquer cláusulas do presente pacto.

CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR, DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE DO ALUGUEL

6.1. Os valores do aluguel mensal dos **EQUIPAMENTOS** encontram relacionados no quadro do próprio Termo de Solicitação de Serviço Móvel Pessoal (SMP).

6.2. O aluguel poderá ser pago na fatura de serviços de telecomunicações, boleto bancário, ou, ainda, de outra forma que venha a ser definida pelas Partes quando da definição da forma de pagamento, informada em quadro próprio no Termo de Solicitação de Serviço Móvel Pessoal.

6.3. Em caso de atraso no pagamento, o valor devido será acrescido de multa de 2% (dois por cento), mais juros de mora de 1% (um por cento) ao mês ou fração de mês e correção *pro rata die* pelo IGP-DI/FGV ou na sua falta, pelo indexador que o substituir, até a data do efetivo pagamento. Na hipótese do atraso igual ou superior a por mais de 30 (trinta) dias, ensejará a inscrição do nome do **CLIENTE** no Serviço Central de Proteção ao Crédito.

6.4. Os valores do aluguel mensal serão reajustados anualmente ou em periodicidade menor que venha a ser autorizada por lei, tendo por base a variação “*pro rata*” acumulada do IGP-DI/FGV ou, de qualquer outro índice oficial de preços, caso o IGP-DI/FGV não venha a ser divulgado ou venha a ser extinto.

CLÁUSULA SETIMA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

7.1. O prazo do presente Contrato é o assinalado no quadro próprio no Termo de Solicitação de Serviço Móvel Pessoal, vigorando a contar da data da formalização do presente instrumento, sendo renovado, automaticamente, por iguais e sucessivos períodos, caso não haja manifestação em contrário, por escrito, de uma das partes, até 30 (trinta) dias antes do seu vencimento. O Contrato, entretanto, será considerado rescindido caso ocorra uma ou mais hipóteses previstas na Cláusula Oitava ou no caso do **CLIENTE** deixar de observar qualquer uma das cláusulas constantes do Termo de Adesão e dos demais documentos.

CLAÚSULA OITAVA – DA RESCISÃO

8.1. O presente Contrato será considerado rescindido de pleno direito, independentemente de aviso, notificação, interpelação judicial ou extrajudicial, além dos casos previstos em lei e no item 7.1, ocorrendo qualquer das seguintes hipóteses:

8.1.1. Após decorridos 10 (dez) dias da notificação quanto à infração de qualquer uma das cláusulas ou condições deste Contrato, do Termo de Adesão e dos demais documentos, desde que a inadimplência não tenha sido sanada no prazo aqui estabelecido.

8.1.2. Liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes.

8.1.3. Falência ou recuperação judicial requerida, decretada ou homologada do

CLIENTE.

8.2. Ocorrendo a rescisão de que trata esta cláusula, a parte infratora ressarcirá a parte inocente das perdas e danos a que seu procedimento vier a dar causa.

8.3. No caso do presente Contrato ser rescindido, as despesas geradas pela prestação do serviço de telecomunicações devem ser adimplidas pelo **CLIENTE**, bem como os aluguéis vencidos, quando for a hipótese de locação dos **EQUIPAMENTOS**, além das penalidades anteriormente previstas.

8.4. Quando da rescisão, poderá a **VIVO**, a seu exclusivo critério, promover a doação dos **EQUIPAMENTOS** ao **CLIENTE**, sem prejuízo de eventuais obrigações assumidas pelo **CLIENTE**.

8.5. Ocorrendo o decurso do prazo de vigência deste Contrato, nos termos da Cláusula Sétima, a **VIVO** poderá promover a doação dos **EQUIPAMENTOS** ao **CLIENTE**.

CLÁUSULA NONA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. Qualquer omissão ou tolerância por uma das partes com relação a qualquer obrigação estipulada no presente Contrato não criará novas obrigações, nem poderá ser interpretada como novação ou modificação deste Contrato, devendo ser interpretada como mera liberalidade das partes.

9.2. O presente Contrato somente poderá ser alterado, em qualquer de suas cláusulas mediante a celebração, por escrito, de Termo Aditivo Contratual.

9.3. Quaisquer majorações na carga tributária incidente sobre o objeto do presente contrato, tais como instituição de novos tributos, alteração de alíquotas, modificação das práticas reiteradamente observadas pelas autoridades fiscais competentes, decisões administrativas e/ou judiciais ou modificação na interpretação da legislação tributária aplicável, acarretarão a

correspondente alteração nos preços acordados. A **VIVO** comunicará, por escrito, a alteração nos preços e a vigência da respectiva modificação.

9.4. O presente contrato obriga as partes e seus sucessores em todos os seus termos e obrigações.

CLÁUSULA DEZ – DO FORO

10.1. As partes elegem de comum acordo o Foro Central da Comarca da Capital do Estado onde foi realizada a presente contratação, em lugar de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente contrato.

Este documento encontra-se registrado no 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos de Londrina/PR, sob o no 245483 e 2º Ofício de Registro de Títulos e Documentos de Belo Horizonte/MG, sob o no. 1039132.

ANEXO I - RELAÇÃO DAS EMPRESAS CONTRATANTES

O presente Contrato de Comodato é firmado pela VIVO S/A E VIVO PARTICIPAÇÕES S/A, já devidamente qualificada, e terá sua prestação de serviços, conforme especificado e aprovado no Termo de Solicitação do Serviço Móvel Pessoal – Pessoa Jurídica, executada pelas filiais assinaladas com “X” abaixo:

FILIAIS DA VIVO S/A:

() **RIO DE JANEIRO:** CNPJ/MF n.º **02.449.992/0181-01**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização do Estado do Rio de Janeiro, na Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 013/2002 – ANATEL;

() **ESPÍRITO SANTO:** CNPJ/MF n.º **02.449.992/0081-49**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização do Estado do Espírito Santo, na Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 014/2002 – ANATEL;

() **BAHIA:** CNPJ/MF n.º **02.449.992/0142-03**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização do Estado da Bahia, na Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 015/2002 – ANATEL;

() **SERGIPE:** CNPJ/MF n.º **02.449.992/0232-96**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização do Estado de Sergipe, na Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 016/2002 – ANATEL;

() **PARANÁ E SANTA CATARINA:** CNPJ/MF n.º **02.449.992/0001-64**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização dos Estados do Paraná e de Santa Catarina, na Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 017/2002 – ANATEL;

() **RIO GRANDE DO SUL:** CNPJ/MF n.º **02.449.992/0121-70**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização do Estado do Rio Grande do Sul, na Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termos de Autorização n.º 012/2002 – ANATEL e 019/2007 - ANATEL;

() **SÃO PAULO:** CNPJ/MF n.º **02.449.992/0056-38**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização do Estado de São Paulo, na Região n.º III do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 06/2010 – ANATEL;

() **AMAZONAS, AMAPÁ, MARANHÃO, PARÁ E RORAIMA:** CNPJ/MF n.º **02.449.992/0111-07**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização dos Estados do Amazonas, Amapá, Maranhão, Pará e Roraima, na Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 012/2003 – ANATEL;

() **DISTRITO FEDERAL:** CNPJ n.º **02.449.992/0155-10**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização do Distrito Federal, na Região n.º II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 05/2010 – ANATEL;

() **GOIÁS E TOCANTINS:** CNPJ/MF nº **02.449.992/0089-04**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização dos Estados de Goiás e Tocantins, na região nº II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização nº 05/2010 – ANATEL e 019/2007 - ANATEL;

() **MATO GROSSO:** CNPJ/MF nº **02.449.992/0072-58**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização do Estado de Mato Grosso, na Região nº II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização nº 05/2010 – ANATEL;

() **RONDÔNIA:** CNPJ/MF nº **02.449.992/0105-50**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização do Estado de Rondônia na Região nº II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização nº 05/2010 – ANATEL;

() **MATO GROSSO DO SUL:** CNPJ/MF nº **02.449.992/0183-73**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal no Estado de Mato Grosso do Sul, na Região nº II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização nº 05/2010 – ANATEL;

() **ACRE:** CNPJ/MF nº **02.449.992/0096-25**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização do Estado do Acre, na Região nº II do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização nº 05/2010 – ANATEL;

() **ALAGOAS, CEARÁ, PARAÍBA, PIAUÍ, PERNAMBUCO E RIO GRANDE DO NORTE:** CNPJ/MF nº **02.449.992/0408-91**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização do(s) Estado(s) de Alagoas, Ceará, Paraíba, Piauí, Pernambuco e Rio Grande do Norte, na Região I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização nº 18/2007 – ANATEL.

FILIAL DA VIVO PARTICIPAÇÕES S/A:

() **MINAS GERAIS:** CNPJ/MF nº **02.558.074/0002-54**, Autorizatória da União Federal para prestação do Serviço Móvel Pessoal na Área de Autorização do Estado de Minas Gerais, na Região n.º I do PGA-SMP, conforme Termo de Autorização n.º 004/2010/PVCP/SPV.

CLARO S.A., com sede na Rua Flórida, 1.970, Brooklin, São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47 e a **AMERICEL S.A.**, com sede no SNC, Quadra 3, Bloco A, Lote F, Edf. Estação Telefônica Centro Norte, 2º andar, Asa Norte, Brasília, DF, inscrita no CNPJ sob o nº 01.685.903/0001-16, autorizadas para prestar o Serviço Móvel Pessoal - SMP em conformidade com os Termos de Autorização outorgados pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, doravante denominadas **Claro**; e, a pessoa identificada no Termo de Contratação Pessoa Jurídica ("TCPJ"), que figura como Anexo ao presente Instrumento, sendo parte integrante deste, doravante denominado(a) **Assinante**; e quando ambos forem referidos em conjunto serão denominados Partes.

Têm entre si, justo e contratado, firmar o presente Contrato que se regerá de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

I - Do Objeto

1.1. O presente Contrato tem por objeto regular prestação, pela **Claro** ao **Assinante**, do Serviço Móvel Pessoal (o "SMP"), dentro da área de autorização da **Claro** e informar as possibilidades da prestação do serviço quando o(a) **Assinante** estiver fora da área de autorização da **Claro**, nos casos previstos na cláusula 1.3., a partir de Estação Móvel, de modelo certificado pela Anatel, o qual será devidamente habilitado, na forma e condições consignadas no TCPJ, de acordo com as opções de Planos e serviços feitas pelo **Assinante**.

1.2. O SMP prestado pela **Claro** possibilita ao **Assinante** receber e originar, automaticamente, chamadas nas diversas localidades abrangidas na área de autorização da **Claro**.

1.2.1. As chamadas originadas e recebidas a cobrar ou não, Locais ou de Longa Distância, se processam de acordo com a Regulamentação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (o "STFC") e do SMP, sendo este último em conformidade com o Plano de Serviço escolhido pelo **Assinante**.

1.3. O **Assinante** poderá utilizar, desde que previsto no seu Plano de Serviço, na qualidade de **Assinante** em deslocamento fora da área de autorização da **Claro**, a rede de outras operadoras de serviço móvel ("Roaming"), na medida em que a **Claro** firme convênios para esse fim com as referidas operadoras, sujeitando-se às condições técnico-operacionais existentes na rede dessas operadoras, bem como ao pagamento dos valores previstos no Plano de Serviço da **Claro** escolhido pelo **Assinante** no TCPJ, que já inclui o valor pelo uso da rede da operadora visitada.

1.4. A responsabilidade da **Claro**, em relação à interconexão com outras redes prestadoras de serviços de telecomunicações, está limitada ao disposto na legislação e regulamentação correspondente.

1.5. Em se tratando de uso de dados em *Roaming* Internacional, a **Claro** poderá efetuar o bloqueio de uso na hipótese de a utilização avulsa ultrapassar o limite de 100 megabytes por mês. Nesta hipótese, caso o **Assinante** queira continuar utilizando os serviços de dados, deverá contatar a central de atendimento da **Claro**, ligando grátis para (5511)91995555 para (i) contratar um pacote de dados para *Roaming* Internacional ou (ii) solicitar a retirada da regra de controle e bloqueio, estando ciente que deverá arcar com todos os custos oriundos do uso avulso de dados em *Roaming* Internacional.

1.5.1. Antes da efetivação do bloqueio acima referido, na hipótese de utilização avulsa e para o controle pessoal de dados, a **Claro** enviará, ao **Assinante**, SMS informando a quantidade de dados consumidos do limite estabelecido. Na hipótese de contratação de pacote de dados, a **Claro** enviará, ao **Assinante**, SMS informando a quantidade de dados consumidos do pacote contratado, sendo que após consumo total do pacote de dados, aplicar-se-á a regra da utilização avulsa.

1.6. O **Assinante** tem pleno conhecimento do Regulamento do SMP, das informações necessárias ao bom uso do serviço, dos Planos de Serviços ofertados e das formas de faturamento e cobrança, constantes do Manual de Utilização do Serviço Móvel Pessoal e dos folhetos explicativos que integram o presente Instrumento como se aqui estivessem transcritos para todos os fins de direito, os quais o **Assinante** declara tê-los recebido juntamente com uma via deste Contrato.

II - Da Habilitação

2.1. Mediante a aceitação, pela **Claro**, do TCPJ corretamente preenchido

e firmado pelo **Assinante** e, quando cabível, o pagamento dos valores de habilitação e assinatura, o **Assinante** adquirirá o direito ao uso do SMP, obrigando-se e condicionando-se a utilizar o serviço dentro das normas e regulamentos da Anatel.

2.2. A **Claro** somente habilitará Estação Móvel que seja certificada pela Anatel e compatível com a sua rede, sendo de inteira e exclusiva responsabilidade do **Assinante** a origem e forma de aquisição da referida Estação Móvel.

2.3. A habilitação da Estação Móvel será efetivada pela **Claro** que, a seu critério, também poderá fazê-la por meio de representantes.

2.4. A cobrança do valor de habilitação é um direito da **Claro** previsto na regulamentação vigente. A **Claro** poderá cobrar do **Assinante** o valor de habilitação previsto em seu Plano de Serviço homologado na Anatel.

III - Dos Planos de Serviços

3.1. O **Assinante** tem direito ao SMP no Plano Básico de Serviço, podendo, entretanto, optar por um Plano Alternativo de Serviço homologado pela ANATEL e oferecido pela **Claro** conforme a relação de Planos de Serviços ofertados em www.Claro.com.br e nos folhetos presentes nas lojas e/ou nos agentes autorizados da **Claro**.

3.2. O **Assinante** obriga-se a cumprir todas as obrigações e condições pertinentes (i) ao Plano de Serviço assinalado no TCPJ, (ii) a este Contrato e (iii) às Condições Comerciais para Concessão de Benefícios, quando aplicável, fruindo o serviço sempre dentro dos limites legais, sob pena de serem impostas as penalidades previstas neste Contrato e na legislação vigente aplicável, em virtude de eventual mau uso, sendo-lhe garantidos todos os meios de defesa previstos na Res. 477/2007 da Anatel e no Código de Defesa do Consumidor.

3.4. O **Assinante** poderá estar sujeito às multas por descumprimento dos termos constantes nas Condições Comerciais para Concessão de Benefícios pactuadas em documento apartado, em conformidade com o que prevê a Res. 477/2007 da ANATEL.

3.5. Para qualquer tipo de Plano de Serviço escolhido, somente o **Assinante**, ou o administrador do Contrato por ele indicado, poderá, a qualquer tempo, solicitar ao Serviço de Atendimento ao Cliente da **Claro** (o "SAC") (i) a transferência de Planos de Serviços dentre aqueles por ela ofertados, observadas as condições dispostas neste instrumento, em especial o disposto na Cláusula 3.4 acima, (ii) contratar novos serviços e/ou módulos e (iii) cancelar os serviços total ou parcialmente.

3.5.1. O **Assinante** tem ciência que, na hipótese de solicitação de transferência de seu Plano de Serviço, até a efetivação de tal transferência por parte da **Claro**, permanecerão válidos e exigíveis as tarifas, preços e demais encargos referentes ao Plano de Serviço ainda em vigor.

3.6. A **Claro** poderá extinguir, ou mesmo alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer um de seus Planos Alternativos de Serviços, devendo para tanto efetuar a comunicação em jornal de grande circulação, com antecedência de 02 (dois) dias, concedendo prazo de 06 (seis) meses para que o **Assinante** possa optar por outro plano de serviço, sendo que, caso não ocorra a manifestação do **Assinante** neste prazo, a **Claro** estará autorizada a efetuar a transferência deste para o Plano Básico de Serviço ou para outro Plano Alternativo de Serviço similar, de acordo com a legislação da Anatel então vigente.

3.7. O **Assinante** adimplente pode requerer à **Claro** a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma Estação Móvel.

3.7.1. Toda e qualquer solicitação de suspensão da prestação do serviço que não se adeque ao previsto na cláusula 3.7 estará sujeita a cobrança de uma taxa pela **Claro**.

3.7.2. Não será cobrada Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço durante o período de suspensão da prestação do serviço previsto na cláusula 3.7.

3.7.3. Caso o **Assinante** fique suspenso na forma da cláusula 3.7, este período de suspensão voluntária não contará para o término do prazo de permanência mínima contratado.

3.8. O **Assinante**, no caso de mudança do seu código de acesso do SMP, poderá solicitar a interceptação, pela **Claro**, das chamadas dirigidas a seu antigo código de acesso e a informação do novo código do SMP, nos termos que determina o artigo 6º, XXI, da Res. 477/2007 da ANATEL,

desde que a faça, única e exclusivamente, no momento do pedido de alteração do número ou do cancelamento da linha.

IV - Do Preço e Forma de Pagamento dos Serviços

4.1. A **Claro** manterá uma Tabela de Preços dos serviços por ela ofertados, conforme os diversos Planos de Serviços disponibilizados, incluindo, mas não limitado a, assinatura, pagamento mínimo mensal, taxa de migração, ligações, deslocamento, serviços opcionais, assim como a consulta de mensagens à Secretária **Claro**, e demais facilidades não essenciais, sendo o **Assinante** cobrado de acordo com a aludida tabela e com as opções feitas, independentemente de sua efetiva utilização no período, ainda que se trate de facilidades não essenciais.

4.1.1. A **Claro** poderá, a seu exclusivo critério, modificar ou deixar de prestar os serviços opcionais e facilidades adicionais, comunicando o **Assinante** com a antecedência mínima de 02 (dois) dias, de acordo com a regulamentação correspondente.

4.1.2. O **Assinante** tem direito ao 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 **Assinante**, quando aplicável, independentemente de prazo de carência ou multa, ressalvados os débitos já constituídos junto à **Claro**.

4.1.3. O **Assinante** é o único responsável pelo pagamento das tarifas, preços e demais encargos decorrentes do presente Contrato e da prestação do SMP, independentemente de quem seja o usuário do serviço.

4.2 Quando o **Assinante** aderir a um Plano de Serviço da **Claro** terá um parâmetro de crédito inicial equivalente a 05 (cinco) vezes o valor mensal do Plano de Serviço com consumo em reais contratado. Após o período de 120 (cento e vinte) dias e desde que o **Assinante** esteja adimplente (abrangendo o somatório dos serviços faturados e não vencidos, faturados e não pagos, ou a faturar), o parâmetro de crédito será alterado para 10 (dez) vezes o valor mensal do Plano de Serviço com consumo em reais contratado. Esta regra aplica-se somente ao segmento de Pequenas e Médias empresas.

4.2.1 O **Assinante** poderá receber uma mensagem de texto ("SMS") de alerta quando estiver próximo de atingir o parâmetro de crédito e a atualização do sistema é diária.

4.2.3 Uma vez ultrapassado o parâmetro de crédito estipulado na cláusula 4.2, acima, fica a **Claro** autorizada pelo **Assinante** a efetivar um bloqueio, a seu único e exclusivo critério, dos serviços originados das suas Estações Móveis que tenham ônus, sendo bloqueadas, ainda, as chamadas recebidas a cobrar nas suas Estações Móveis e todas aquelas recebidas quando o assinante estiver fora da sua Área de Registro identificada no seu Plano de Serviço.

4.2.4 O parâmetro de crédito está atrelado à somatória dos planos contratados, ficando o bloqueio sujeito a todas as estações móveis de titularidade do **Assinante**.

4.2.5. Para que o serviço seja restabelecido, o **Assinante** deve pagar antecipadamente os débitos pendentes parcialmente no montante de 60% (sessenta por cento) do valor em aberto.

4.3. O **Assinante** tem ciência de que, caso seja constatado o uso de informação incorreta, incompleta ou falsa pelo **Assinante**, o presente Contrato poderá ser rescindido imediatamente, independentemente de notificação, sem prejuízo da adoção, por parte da **Claro**, das medidas cíveis e criminais cabíveis.

4.4. A **Claro** poderá, a seu único e exclusivo critério, promover, temporariamente, descontos ou promoções, sejam ou não em dias e horas normalmente de baixa utilização dos serviços, em valores ou percentuais que entender cabíveis, de forma a otimizar o uso do SMP, sem caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação consumerista ou, ainda, à regulamentação em vigor.

4.5. Os preços dos serviços poderão ser reajustados na forma da legislação em vigor, ficando a **Claro** obrigada a publicar o fato em jornal de grande circulação, em sua área de autorização, com uma antecedência mínima de 02 (dois) dias.

4.5.1. A periodicidade para a aplicação do reajuste dos valores praticados pela **Claro** é de, no mínimo, 12 (doze) meses, com base na variação do IGP-DI, ou outro índice que venha a substituí-lo, contados a partir da data de início de comercialização do Plano de Serviço ao qual o **Assinante** se vinculou por opção no TCPJ.

4.6. Os valores totais dos serviços prestados pela **Claro** ao **Assinante**, bem como encargos, inclusive contribuições, taxas e tributos federais, estaduais e

e municipais incidentes, serão cobrados mensalmente, diretamente ao **Assinante**, mediante o envio da respectiva fatura de prestação de serviços ("Fatura") para o endereço por ele indicado no TCPJ.

4.7. A Fatura terá data de vencimento escolhida pelo **Assinante** no TCPJ, dentre as 06 (seis) opções de vencimento disponibilizadas pela **Claro**. A Fatura será entregue ao **Assinante** em até 5 (cinco) dias antes do vencimento. O não recebimento da Fatura pelo **ASSINANTE**, seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não será justificativa para o não-pagamento, devendo, nessa hipótese, entrar em contato imediato com a **Claro** (ligando 1052 ou acessando www.claro.com.br) para verificação do valor devido e orientação sobre a efetivação do pagamento até a data de vencimento, sob pena de, não o fazendo, incorrer em todos os encargos moratórios.

4.8. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados estão estabelecidos no Plano de Serviço optado pelo **Assinante**, no TCPJ.

4.9. O **Assinante** autoriza a **Claro** a lançar no documento de cobrança, de forma clara e explícita, além dos valores devidos referentes às chamadas realizadas, os valores de serviços de valor adicionado (VAS), bem como de outras comodidades ou facilidades relacionadas com o serviço autorizado que tenha contratado ou utilizado.

4.10. O **Assinante** autoriza o faturamento conjunto dos serviços de telecomunicações, distintos àqueles prestados pela **Claro**, executados por outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo utilizados pelo **Assinante**, como, por exemplo, as chamadas do STFC, na modalidade Longa Distância, prestado por Prestadoras escolhidas pelo **Assinante**, desde que haja acordo entre a Prestadora escolhida e a **Claro**.

4.11. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados estão estabelecidos no Plano de Serviço optado pelo **Assinante**, estando ciente que, em consonância com a regulamentação vigente, somente serão faturadas chamadas com duração superior a 03 (três) segundos, sendo o tempo inicial de tarifação igual 30 (trinta) segundos. Ultrapassado o tempo inicial de tarifação, a unidade de tempo de tarifação será realizada a cada 6 (seis) segundos. Caso haja chamadas sucessivas com duração superior a 3 (três) segundos e inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre os mesmos códigos de acesso de origem e destino, e o tempo compreendido entre o final de uma ligação e o início da ligação seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, os tempos das chamadas devem ser somados como uma única ligação.

V - Do Não Pagamento

5.1. O não pagamento da fatura na data de seu vencimento terá como consequência ao **Assinante** o seguinte:

- aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, incidente a partir do dia seguinte ao do vencimento;
- juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata tempore", contados a partir da data de vencimento da fatura, bem como atualização do débito pelo IGP-M publicado pela FGV, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo;
- transcorridos 15 (quinze) dias da data de vencimento da fatura, há suspensão parcial da prestação do serviço, mediante desativação provisória da Estação Móvel, bloqueando-se a originação de chamadas da respectiva Estação Móvel e também o recebimento de chamadas a cobrar ou das que impliquem em débito para o **Assinante**. Os serviços só serão restabelecidos após o efetivo pagamento da quantia devida e dos acréscimos legais, inclusive o custo de reabilitação da Estação Móvel;
- transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial, prevista na alínea 'c' acima, a suspensão total da prestação do serviço permanecendo desativada a Estação Móvel, bloqueando-se a origem e o recebimento das chamadas, inclusive as a cobrar, da respectiva Estação Móvel;
- transcorridos 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total da prestação do serviço, prevista na alínea 'd' acima, a Estação Móvel do **Assinante** será desativada definitivamente e este Contrato de Prestação do SMP será rescindido, devendo o **Assinante** arcar com todas as despesas e sanções aplicáveis, sem prejuízo da cobrança do valor devido, de seus acréscimos legais e contratuais, bem como de qualquer cobrança devida e ainda não faturada e a inclusão do nome e do CPF ou CNPJ do **Assinante**, conforme o caso, nos cadastros restritivos de crédito; e,
- caso o **Assinante**, após a ocorrência do disposto na alínea 'e' acima, queira permanecer como Cliente da **Claro**, o mesmo poderá ser atendido por meio de habilitação de um Plano de Serviço Pré-Pago, mediante o pagamento dos valores devidos e de qualquer cobrança devida e ainda não faturada, bem como da respectiva taxa de transferência vigente.

5.1.1. Caso a **Claro** deixe de aplicar o disposto na cláusula 5.1 acima, ou aplique critérios diferentes mais benéficos para o **Assinante**, isto não implicará novação ou renúncia de direitos pela **Claro**, que poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, voltar a aplicar os procedimentos estipulados na cláusula 5.1. acima.

5.2. O **Assinante** é o único responsável por qualquer uso indevido que seja feito de sua Estação Móvel, sendo irrelevante quem tenha feito uso do mesmo, considerando o disposto nas cláusulas 7.1. e 7.2 adiante, estando o **Assinante** ciente de que o direito ao serviço é disponibilizado sob sua responsabilidade exclusiva.

5.3. Na hipótese de a **Claro** vir a ingressar em juízo para a defesa dos seus direitos, além das quantias não pagas e das perdas e danos a que eventualmente o **Assinante** venha a dar causa, ficará ainda sujeito ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios no percentual máximo permitido pela lei processual civil em vigor.

VI - Da Contestação de Débitos

6.1. O **Assinante** tem direito ao recebimento, caso o solicite, de relatório detalhado dos serviços dele cobrados, sem ônus, podendo questionar os débitos contra ele lançados mediante a devida contestação dirigida à **Claro**.

6.1.1. A contestação de débitos pode ser apresentada pessoalmente pelo **Assinante**, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, podendo valer-se de qualquer meio de comunicação à distância.

6.1.2. A contestação feita pelo **Assinante** deve ser processada pela **Claro** e receber um número de ordem a ser informado ao **Assinante** para possibilitar o acompanhamento de sua solução por meio do SAC, conforme determina o artigo 15, §3º da Res. 477/2007 da Anatel.

6.1.3. A **Claro** deverá responder aos questionamentos no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da contestação.

6.2. A contestação dos débitos deve ser efetuada no prazo de até 90 (noventa) dias contados da data de vencimento da Fatura a ser questionada.

6.3. A devolução de valores pagos indevidamente deve ocorrer em até 30 (trinta) dias após o recebimento da contestação da cobrança indevida, preferencialmente em Fatura, por meio de créditos para utilização pelo **Assinante**.

6.3.1. Os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos, acrescidos dos mesmos encargos aplicados pela **Claro** aos valores pagos em atraso.

VII - Do Acesso e da Estação Móvel

7.1. Em caso de extravio, roubo ou perda da Estação Móvel e/ou Chip, o **Assinante** ficará responsável pelo pagamento de todos os valores e demais encargos aplicáveis decorrentes do uso da Estação Móvel e/ou Chip, até que seja a **Claro** comprovadamente comunicada a respeito do evento, respeitado o disposto na cláusula 8.2 abaixo.

7.2. Recebida a comunicação referida na cláusula 7.1. supra, a **Claro** imediatamente providenciará a suspensão do acesso habilitado e extraviado (desativação provisória da Estação Móvel), bloqueando a origem de ligações, permanecendo, contudo, o Contrato em pleno vigor e ficando o **Assinante** responsável pelo pagamento regular dos serviços contratualmente devidos, incluindo mas não limitado a, assinatura, pagamento mínimo mensal e facilidades não essenciais.

7.2.1. O pedido para reativação do acesso móvel extraviado somente será recebido mediante solicitação escrita do **Assinante** ou por meio de contato telefônico com o SAC, mediante confirmação dos dados cadastrais.

7.2.2. O **Assinante** poderá requerer a desativação definitiva do acesso móvel (cancelamento da habilitação), quando então o presente Contrato será rescindido.

7.3. O **Assinante** declara que conhece e concorda com as multas previstas nas Condições Comerciais de Aquisição de Estações Móveis (anexo a este instrumento, quando aplicável), válidas para o(a) **Assinante** que habilitar Estações Móveis em condições especiais de pagamento e parcelamento.

7.4. A **Claro** poderá deixar de proceder à ativação de Estação Móvel ou suspender a prestação do SMP ao **Assinante**, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes, se for verificado qualquer desvio dos padrões de utilização do SMP, bem como, das características técnicas da Estação Móvel estabelecidos pela Anatel.

VIII - Da Transferência da Linha Móvel e Troca do Número da Estação Móvel

8.1. A transferência de titularidade do acesso utilizado pelo **Assinante**, poderá ser por ele solicitada a qualquer tempo, desde que o novo titular seja aprovado na avaliação de crédito mencionada na cláusula 4.2. acima, permanecendo vinculado às condições do presente Instrumento e do TCPJ. A transferência deverá estar condicionada, de qualquer forma, a adimplência do **Assinante**, ao pagamento dos custos de transferência, e à concordância do cessionário da assinatura, desde este se obrigue a cumprir as normas contratuais, mediante a assinatura de nova Solicitação para Planos de Serviços.

8.2. A **Claro** poderá, por motivo justificado, alterar o número de acesso originalmente atribuído à Estação Móvel, dando conhecimento do fato ao **Assinante**, com 90 (noventa) dias de antecedência. Esse prazo poderá ser reduzido, por motivos justificados, com a concordância prévia do **Assinante**.

8.3. A **Claro**, exceto por inviabilidade técnica, deve atender ao pedido do **Assinante** de substituição do Código de Acesso à sua Estação Móvel, podendo a **Claro** cobrar pela respectiva alteração.

IX - Da Qualidade dos Serviços

9.1. A **Claro** obriga-se perante o **Assinante** a prestar os seus serviços segundo os padrões de qualidade exigidos pela Anatel.

9.2. O **Assinante** tem conhecimento de que os serviços poderão eventualmente ser afetados, ou temporariamente interrompidos, por razões técnicas. A **Claro** não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços que sejam causados por caso fortuito ou força maior, bem como por limitações decorrentes da atuação de outras Operadoras de Serviços de Telecomunicações interconectadas à rede da **Claro**, por imposições governamentais, por má utilização do serviço ou da Estação Móvel pelo **Assinante**, ou por qualquer outro fato ou ato alheio à sua vontade ou fora de seu controle.

9.3. A **Claro** manterá gratuitamente um SAC, de forma a facilitar a comunicação com o **Assinante** e ter conhecimento de eventuais falhas ocorridas. O acesso ao SAC por Estação Móvel habilitada na **Claro**, e desde que dentro da área de autorização, será efetuado por meio de código a ser amplamente divulgado, assim como o código de acesso ao SAC para chamadas originadas em aparelhos de outra operadora, ou fora da área de autorização.

9.4. O **Assinante** declara ter tomado ciência das localidades cobertas pelo SMP, e reconhece que poderá haver descontinuidade no sinal dentro da área de cobertura, em decorrência de condições geográficas particulares, obstruções urbanas ou condições climáticas.

9.4.1. Em hipótese alguma o **Assinante** se desobrigará ao pagamento do serviço sob alegação de não abrangência do SMP em determinada área.

X - Do Prazo de Vigência e Rescisão

10.1. O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de assinatura do TCPJ.

10.2. O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer direito de reembolso do valor de habilitação eventualmente pago e sem prejuízo do direito da **Claro** ao recebimento da totalidade dos valores referentes aos serviços prestados, diretamente do **Assinante** e/ou sucessores, nas seguintes hipóteses:

- pelo **Assinante**, mediante manifestação de vontade;
- por qualquer das Partes, em decorrência da inobservância da outra Parte no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais assumidas neste Instrumento;
- pela **Claro**, em decorrência da prestação de declaração falsa; cessão a terceiros, a qualquer título, pelo **Assinante** do direito de uso do serviço, sem prévia formalização perante a **Claro**; modificações indevidas da Estação Móvel, por parte do **Assinante**, ou uso fraudulento e ilícito da mesma com intenção de lesar terceiros ou a própria **Claro**; ou,
- por falência ou recuperação judicial da outra Parte.

10.2.1. O **Assinante** desde já concorda que, na hipótese de rescisão contratual ou em caso de migração para um Plano Pré-Pago de Serviço, poderá receber cobrança residual dos valores utilizados até a data da efetiva rescisão ou migração do Plano Pós-Pago de Serviço, sendo certo que tais cobranças serão emitidas posteriormente à data da rescisão.

XI - Condições específicas para PLANOS BANDA LARGA

11.1. Os Planos Banda Larga consistem em duas modalidades: a) Disponibilização de diferentes faixas de franquia, que variam de 100MB a 10GB (velocidade de até 1Mbps); b) Disponibilização de diferentes faixas de velocidade, até 1Mbps ofertado nacionalmente e até 250Kbps exclusivo para a Região Norte.

11.2 O **Assinante** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, adequando sua utilização ao limite de tráfego de dados contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além da franquia estabelecida neste contrato implicará em automática alteração para a velocidade de 128 Kbps, na modalidade de contratação de faixas de velocidade, permanecendo neste estado até o final do respectivo ciclo de faturamento, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada, sendo facultado ao **Assinante** adquirir, se disponível, através do SAC, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

11.3. O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **Assinante**, durante todo mês. 11.4. Independentemente da ação ou vontade da **Claro**, fatores externos podem influenciar diretamente na velocidade de tráfego. Em virtude destes fatores, alheios à vontade da **Claro**, fica garantido ao **Assinante** o mínimo de 10% (dez por cento) da velocidade nominal contratada dentro de sua rede, por se tratar de ambiente restrito e controlado. Por características da rede mundial de computadores - INTERNET, não há garantias quando a origem de dados for originada em rede de terceiros.

11.5. A oferta de modalidade de faixas velocidade contratada pelo **Assinante** corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do **Assinante**.

11.6. A **Claro** utilizará todos os meios, comercialmente viáveis, para atingir a velocidade contratada pelo **Assinante**, nos padrões de mercado, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, contudo, o **Assinante** entende e concorda que tais velocidades podem variar dependendo do equipamento (computador) por ele utilizado, tráfego de dados na Rede Mundial de Computadores (a "Internet") (se aplicável), além de outros fatores fora do controle da **Claro**.

11.7. Os Planos de Banda Larga destinam-se ao uso do **Assinante** em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do serviço disponibilizado através dos Planos de Banda Larga, exceto por expressa autorização por escrito, da **Claro**, responsabilizando-se o **Assinante** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

11.8. O **Assinante** entende e concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da **Claro**. Interrupções do serviço, causadas por **Assinante** ou por eventos de força maior, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da **Claro** previstas neste contrato.

11.9. Para os casos de utilização da placa modem diretamente conectada ao computador do usuário, é do conhecimento do **Assinante** que a prestação do serviço de banda larga pela **Claro**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do **Assinante**, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

11.10. É do conhecimento prévio do **Assinante** que, caso os equipamentos e configurações mínimas necessárias não sejam atendidos, a **Claro** não garantirá o funcionamento do serviço, o padrão de qualidade e a performance adequada dos Planos Banda Larga, tais como, mas não limitado a, velocidade e disponibilidade.

12.11. É de inteira responsabilidade do **Assinante** a instalação do modem da **Claro** ao seu computador, sendo que qualquer falha na prestação do serviço advinda de problemas, inadequação ou mau funcionamento de programas ou equipamentos do **Assinante** não serão responsabilidade da **Claro** que fica isenta de qualquer necessidade de assistência técnica para estes casos, bem como, desde já, autorizada a proceder à cobrança normal dos serviços contratados mesmo com a manutenção dos referidos problemas que possam estar prejudicando ou inviabilizando a prestação do serviço.

11.12. A **Claro** não se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer nos equipamentos do **Assinante** provocados pelo mau uso de qualquer software, hardware ou conexões indevidamente utilizados.

11.13. A **Claro** não se responsabilizará pelas transações comerciais

efetuadas de forma "online", pelo **Assinante**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da empresa com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do Plano Banda Larga da **Claro**.

11.14. O **Assinante** será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do Plano Banda Larga, assim como do serviço de valor adicionado por ele, eventualmente contratado, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros desautorizados.

11.15. Ao **Assinante** que utilizar o Plano Banda Larga como meio de acesso à internet através de computador, compete a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à INTERNET e, desta forma, estar exposto a usuários mal intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do **Assinante**.

11.16. Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço ora contratado, aos demais **Assinantes**, ou ao mercado, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive ao bloqueio do serviço ou à rescisão contratual, as dispostas a seguir:

a) As tentativas de obter acesso não autorizado tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o **Assinante**, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao **Assinante** ou colocar à prova a segurança de outras redes;

b) As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro **Assinante**, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como "negativa de acesso", ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;

c) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de assinantes;

d) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou "cavalos-de-tróia" em computadores de assinantes ou terceiros;

e) Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

11.17. O **Assinante** será responsável por manter as configurações tanto da estação móvel quanto do computador utilizado para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a **Claro** poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **Assinante**, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **Assinante** civil e penalmente pelos atos praticados.

11.18. O **Assinante** reconhece que não caberá à **Claro** qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o **Assinante** e provedores de acesso ou terceiros, ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticadas pelo **Assinante** através da rede da **Claro** ou através da Internet.

11.19. O **Assinante**, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais a que porventura venha a ter acesso através do serviço ora 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.

XII - Da Portabilidade Numérica

12.1. Portabilidade Numérica é a facilidade que possibilita ao usuário do SMP manter o número correspondente à sua linha telefônica (o "Código de Acesso") a ele designado, independentemente da prestadora do SMP a que se vincular.

12.2. O **Assinante** poderá requerer a Portabilidade Numérica de seu Código de Acesso para a **Claro**, observadas as condições previstas na cláusula 12.5.

12.3. A Portabilidade de código de acesso móvel implica na cessação da relação contratual com a Prestadora de onde é portado o Código de

Acesso ("Prestadora Doadora") e na celebração de um novo contrato com a **Claro**.

12.4. A **Claro** poderá cobrar do usuário, em parcela única, valor pela portabilidade de seu Código de Acesso para a **Claro**, limitado ao valor máximo definido pela Anatel.

12.5. Para Portabilidade do Código de Acesso de outra Prestadora para a **Claro**, devem ser atendidas as seguintes premissas, sem prejuízo das demais estabelecidas neste Contrato: (i) a Prestadora Doadora deve ser prestadora do SMP; (ii) a troca de prestadora deve ser realizada dentro de uma mesma área de registro; e, (iii) o usuário deve estar ativo na Prestadora Doadora no momento da Solicitação de Portabilidade da **Claro**.

12.6. O Processo de Portabilidade inicia-se mediante solicitação, pelo usuário, da Portabilidade de seu Código de Acesso de outra prestadora do SMP para a **Claro**.

12.6.1. Na hipótese de o **Assinante** manifestar interesse em ser cliente da **Claro**, independentemente do resultado de sua solicitação de Portabilidade, o **Assinante** receberá, no ato da assinatura do TCPJ ao Plano de Serviço, um número provisório (Código de Acesso) que o permitirá usufruir dos serviços da **Claro** desde o momento de sua contratação. O número provisório concedido ao **Assinante** será substituído (i) pelo número portado, caso o Código de Acesso do **ASSINANTE** seja portado para a **Claro** ou (ii) por número permanente da **Claro**, caso o Código de Acesso do **Assinante** não seja portado para a **Claro**, independentemente do motivo. O **Assinante** declara ter conhecimento e concorda que em qualquer das hipóteses o presente Contrato surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo número provisório na **Claro**, podendo ser aplicadas as disposições contidas neste Contrato, no TCPJ e as Condições Comerciais por ele firmado, em caso de cancelamento do serviço pelo **Assinante**. É vedada a Portabilidade de número provisório da **Claro** para outra Prestadora.

12.6.2. Na hipótese de o **Assinante** manifestar interesse em ser cliente da **Claro** somente se a Portabilidade de seu Código de Acesso for efetivada, o **Assinante** deverá adquirir chip sem número da **Claro**, cujo número portado nele será ativado caso a Portabilidade seja efetivada. Neste caso, o **Assinante** toma conhecimento e concorda que o presente Contrato apenas surtirá efeitos a partir da ativação do respectivo Código de Acesso portado no referido chip. Caso o Código de Acesso do **Assinante** não seja portado, independentemente do motivo, a contratação ora pretendida não será efetivada, vez que a condição para eficácia do Contrato não terá ocorrido. O chip adquirido pelo **Assinante** somente poderá ser utilizado na rede da **Claro** e, caso o **Assinante** não faça uso deste chip no prazo de 1(um) ano, contado a partir de seu recebimento, o chip não mais poderá ser habilitado na rede da **Claro**.

12.7. Uma vez solicitada pelo **Assinante** a Portabilidade do Código de Acesso e atendidos os requisitos e as condições comerciais estabelecidas para tal, o **Assinante** autoriza, desde já, o fornecimento de seus dados cadastrais para a "Entidade Administradora" e para a "Prestadora Doadora", assim definidas pela Anatel, a fim de permitir a conclusão, ou não, de sua solicitação de Portabilidade.

12.8. A Portabilidade poderá ser recusada caso (i) os dados informados pelo usuário estiverem incorretos ou incompletos, (ii) o Código de Acesso informado pelo usuário for inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público ou (iii) se estiver em andamento outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão.

12.9. Caso a solicitação de Portabilidade do usuário não seja autenticada, a **Claro** deverá informar ao usuário as razões de recusa.

12.10. A solicitação de Portabilidade poderá ser cancelada pelo usuário, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da data de solicitação de Portabilidade.

12.11. Não havendo condições para recusa da solicitação de Portabilidade e não havendo a solicitação de cancelamento, a **Claro** irá agendar a habilitação do usuário e o procedimento de desativação e ativação.

12.12. Durante o processo de Portabilidade, entre o período de desativação na Prestadora Doadora e de ativação do Código de Acesso portado na **Claro**, poderá haver a interrupção temporária da prestação do SMP para o usuário, não havendo qualquer responsabilidade da **Claro** nessa ocorrência.

12.13. O **Assinante** fica ciente neste ato e desde já concorda que a solicitação de Portabilidade do código de acesso da **Claro** para outra

Prestadora, caracterizará a rescisão contratual até então existente com a **Claro**, autorizando esta a emitir o respectivo documento de cobrança e comprometendo-se, o **Assinante**, ao pagamento integral de eventual saldo remanescente perante a **Claro**, incluindo as multas aplicáveis.

XIII - Disposições Gerais

13.1. O **Assinante** se obriga a manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como a informar qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de faturas e correspondências, de forma a não dar causa a qualquer dificuldade no que concerne à comunicação entre as Partes. A não atualização destes dados e a consequente não localização do **Assinante** para contato poderá ocasionar a suspensão do contrato e dos serviços prestados.

13.2. O **Assinante** tem conhecimento de que o SMP utiliza frequências que, tecnicamente, não asseguram completo sigilo nas ligações telefônicas, não podendo, por essa razão, ser a **Claro** responsabilizada por qualquer dano decorrente de uma eventual e possível quebra de sigilo.

13.3. A **Claro** poderá introduzir modificações nas condições deste Contrato, mediante prévia comunicação escrita, informações ou mensagens constantes das faturas ou mediante redação de novo Contrato, procedendo ao registro em Cartório de Registro de Títulos e Documentos.

13.4. Caso o **Assinante** não concorde com as modificações contratuais comunicadas na forma da cláusula 13.3 acima deverá, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de recebimento de tal comunicação, exercer o direito de rescindir o presente Contrato, mediante solicitação por escrito do **Assinante** ou por meio de contato telefônico do mesmo com o Serviço de Atendimento ao Cliente **Claro**.

13.5. O não exercício do direito de rescindir o presente Contrato nos termos da cláusula 13.4 acima, implica de pleno direito, a aceitação e adesão tácita e irrevogável do **Assinante** às novas condições aplicáveis ao presente Instrumento.

13.6. O **Assinante** tem conhecimento de que o mapa de cobertura contido nos folhetos explicativos é uma representação geral de cobertura da **Claro**, de forma que as áreas apresentadas aproximam-se à realidade. A cobertura efetiva poderá variar de acordo com a Estação Móvel utilizada, a interferência de acidentes geográficos e as condições climáticas. Problemas de recepção causados pela interferência desses fatores também podem ocorrer nas áreas de Cobertura Primária. Na hipótese da ocorrência de tais falhas, o **Assinante** não estará, de forma alguma, eximido das obrigações constantes do presente Instrumento.

13.7. Todas as informações relativas ao **Assinante** constantes do cadastro da **Claro** são confidenciais e só poderão ser fornecidas às pessoas e nas situações a seguir descritas:

- a) ao **Assinante**;
- b) ao representante legal do **Assinante** munido de Procuração específica para ter acesso a tais informações;
- c) a advogado ou agência especializada, contratado pela **Claro**, para os fins exclusivos de cobrança;
- d) em decorrência de determinação judicial; e,
- e) a outras Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, para fins específicos da prestação destes serviços.

13.8. O **Assinante** é responsável, nos termos da lei, pela veracidade das informações fornecidas e reconhece à **Claro** o direito de obter de terceiros as referências que considerar necessárias para fins do presente Contrato, observadas as normas pertinentes.

13.9. A cessão, transferência ou extinção, por qualquer forma, deste Contrato, não gera para o **Assinante** o direito ao reembolso da tarifa de habilitação eventualmente paga.

13.10. Este Contrato poderá ser modificado por solicitação do Poder Concedente ou, ainda, diante de alterações das leis, decretos ou atos normativos que regulamentam o SMP e que tenham reflexo sobre a forma de sua prestação, preservando-se as condições comerciais firmadas em conjunto com o presente contrato que garantiram benefício aos **Assinantes**.

13.10.1. Este contrato encontra-se disponível nas lojas **Claro**, Agentes Autorizados **Claro** e em www.Claro.com.br, podendo ser consultado e impresso sempre que o **Assinante** assim desejar ou requerer.

13.11. O **Assinante**, caso deseje esclarecer qualquer dúvida, obter informações, efetuar solicitações de serviços ou fazer qualquer reclamação em relação aos serviços prestados pela **Claro**, poderá, a qualquer tempo,

entrar em contato com o SAC da **Claro**, através do telefone 1052 (ligação gratuita), através do site www.Claro.com.br ou, ainda, através de correspondência endereçada à Gerência de Relacionamento com o Cliente **Claro**, localizada na Av. John Boyd Dunlop, 501, Vila São Bento, Campinas/SP, CEP: 13033-780. 13.12. A **Claro** dispõe de Setores de Atendimento e de Relacionamento, cujos endereços atualizados poderão ser obtidos no site www.Claro.com.br, nas lojas **Claro** ou através do SAC da **Claro** (1052).

13.13. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

13.14. O **Assinante**, nos termos do art. 166 do CTN, autoriza expressamente a **Claro** a se restituir ou pedir restituição, por qualquer meio, do ICMS pago indevidamente ou a maior, em consequência da não ocorrência do fato gerador do imposto ou de erro na sua apuração.

XIV - Do Foro

14.1. O presente Contrato encontra-se disponibilizado no site da **Claro** na Internet - www.Claro.com.br e registrado em Cartório de Títulos e Documentos das Cidades de São Paulo - SP e Brasília - DF, obrigando herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro do domicílio do **Assinante** como o único competente para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou execução deste Instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja, ou venha a ser.



Para mais informações ligue 1052 ou
acesse www.claro.com.br

Caderno SMP – TIM PME (versão 24)

- (i) Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal – SMP;**
- (ii) Anexo I – Instrumento de Mandato Outorgado ao Administrador do Contrato;**
- (iii) Anexo II – Condições de Compra Parcelada de Estações Móveis – Venda Facilitada;**
- (iv) Anexo III – Condições do Comodato de Estações Móveis;**
- (v) Anexo IV – Condições para Transferência de Titularidade;**
- (vi) Anexo V – Condições para Portabilidade Numérica;**
- (vii) Anexo VI – Contrato de Adesão para a Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado na Modalidade Longa Distância (Nacional e Internacional)**
- (viii) Anexo VII – Contrato de Comodato de Femtocélulas**

IMPORTANTE: Leia com atenção as cláusulas e condições do presente Caderno. Ao assinar o termo de contratação, sua empresa concordou automática e expressamente com todas as cláusulas e condições constantes neste instrumento, de acordo com os produtos e serviços contratados/indicados no termo de contratação.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP **("Contrato")**

TIM CELULAR S.A. ("**TIM**"), com sede na Avenida Giovanni Gronchi, n.º 7.143, São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.206.050/0001-80, prestará o Serviço Móvel Pessoal, doravante denominado apenas "**SMP**", ao **CLIENTE**, em suas respectivas Áreas de Autorização, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, na forma da Regulamentação do SMP editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

1. DO OBJETO

1.1. Este Contrato tem por objeto a prestação do SMP pela **TIM**, através de Plano de Serviço "Pós-Pago", na sua Área de Autorização. O(s) serviço(s) poderá(ão) ser prestado(s) com a tecnologia GSM ou WCDMA ofertada ao **CLIENTE**.

1.2. O SMP é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo, que possibilita a comunicação entre estações móveis (celulares, *modems*, *tablets* etc) e de estações móveis para outras estações (telefones fixos etc), observado o disposto na Regulamentação do SMP e que está sujeito, em razão das características das ondas de rádio, a oscilações e/ou variações de sinal ou da velocidade de tráfego de dados, em razão de fenômenos atmosféricos, de condições topográficas, geográficas, climáticas, da velocidade de movimento, da distância do **CLIENTE** da Estação Rádio Base (ERB), do número de clientes associados à mesma ERB, da estação móvel/*modem* usada na conexão, ou de qualquer outro fator externo que porventura interfira no sinal.

1.3. Para efeitos deste Contrato, denomina-se estação móvel a estação de telecomunicações do **SMP** e o chip de identificação do **CLIENTE** (SIM CARD),

doravante denominado TIMChip, que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado.

1.4 Entende-se por **CLIENTE** do Plano de Serviço "Pós-Pago" qualquer pessoa, natural ou jurídica, que utilize o SMP por meio do referido plano.

1.5 A celebração do presente Contrato não confere ao **CLIENTE** quaisquer direitos de propriedade sobre o código de acesso, que constitui bem público e escasso sob a administração da ANATEL, sendo assegurado o direito à portabilidade do mesmo nos termos da Resolução n.º 460, de 19 de março de 2007, expedida pela ANATEL.

2. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

2.1. As disposições previstas no presente Contrato regulam os Planos de Serviço da **TIM**, em cada tecnologia disponibilizada, preservadas as condições aqui estabelecidas.

2.1.1. O **CLIENTE** declara conhecer as condições, prazos e preços referentes ao Plano de Serviço de sua opção, bem como ter consultado a área de cobertura da região em que será prestado o **SMP**, contemplando os serviços de voz e de dados (Internet Móvel) antes da contratação do mesmo, através do mapa de cobertura da **TIM**, conforme informações disponibilizadas em todos os canais de atendimento **TIM**, incluindo as lojas TIM, o Centro de Atendimento ao **CLIENTE**, pelo *144 ou 1056, e o www.tim.com.br, ou por meio de envio de SMS com seu CEP para 2378.

2.2. O **CLIENTE** deverá aderir a qualquer dos Planos de Serviço ofertados pela **TIM**, respeitadas as condições de acesso a cada um deles.

2.2.1. **É facultado à TIM, , deixar de comercializar qualquer Plano de Serviço Alternativo, nos termos da Regulamentação do SMP e da**

Regulamentação Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC. , desde que comunique previamente ao **CLIENTE**. Fica a este garantido o prazo de 30 (trinta) dias para optar pela migração para outro Plano de Serviço à sua escolha, atendidos os critérios tecnológicos. Caso o **CLIENTE** não opte por nenhum outro Plano de Serviço, este será automaticamente migrado para Plano de Serviço similar ao extinto ou para o Plano Básico de Serviço.

2.2.2 O **CLIENTE** deverá aderir a qualquer dos Planos de Serviço ofertados pela **TIM**, respeitadas as condições de acesso a cada um deles.

2.2.3 A **TIM** poderá a seu exclusivo critério promover, de forma não discriminatória e temporária, promoções ou descontos que entender cabíveis, de modo a otimizar o uso do serviço, sem que isso possa caracterizar novação, mudança das condições originalmente contratadas ou infração às normas de defesa do consumidor. 2.2.4. A qualquer tempo, as condições da prestação do **SMP** poderão ser alteradas, por ato da autoridade competente, bem como os Planos de Serviço poderão ser descontinuados por iniciativa da **TIM**, hipóteses nas quais o **CLIENTE** será previamente comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência, de acordo com o artigo 52, °, da Resolução n.º 632/2014 da ANATEL, respeitadas as formalidades e os limites impostos pela legislação pertinente.

2.3. Os valores referentes à utilização dos serviços de Longa Distância pelo **CLIENTE** serão cobrados conforme preços vigentes praticados pela operadora selecionada.

2.3.1. A operadora de Longa Distância é integralmente responsável pela determinação dos preços, bem como dos critérios e forma de cobrança dos valores mencionados no item anterior.

2.4. Os valores ora contratados somente se aplicam à área de registro do TIMChip. Os serviços, tanto de voz como de dados, podem ser utilizados em

roaming nacional e internacional. O **CLIENTE** deve consultar os preços e a cobertura do(s) serviço(s) em www.tim.com.br.

2.4.1. O uso do serviço de *roaming* internacional está condicionado à cobertura da operadora do país de destino, com a qual a **TIM** possua acordo, além de ser necessário que a estação móvel do **CLIENTE** tenha frequência compatível com a do país visitado.

2.4.2. O **CLIENTE** deve verificar se o serviço de *roaming* internacional está ativado antes de utilizá-lo. Para mais informações, é possível ligar para *144 da estação móvel.

2.4.3. Para obter todas as informações necessárias à utilização do serviço de *roaming* internacional, o **CLIENTE** deve previamente consultar o Guia de Viagens no site www.tim.com.br.

2.5. Nos casos em que a **TIM** ofereça desconto por uma contratação com uma quantidade mínima de acessos, este benefício só será mantido caso o número mínimo de acessos se mantenha. Caso o **CLIENTE** cancele alguns acessos, ficando com uma quantidade inferior à mínima exigida para a concessão do benefício, a **TIM** poderá, a seu exclusivo critério, aumentar os valores das assinaturas de acordo com o valor vigente da oferta vinculada às contratações sem número mínimo de acessos.

2.6. A **TIM** poderá, a seu exclusivo critério, em caráter promocional, conceder ao **CLIENTE** o benefício de isenção de pagamento (*TRADE IN*) do valor da assinatura do Plano de Serviço contratado para os acessos solicitados pelo mesmo, por período de tempo livremente determinado pela **TIM**.

2.6.1. Quando a TIM optar pela concessão do benefício de isenção do pagamento citado acima, para fazer jus ao mesmo, o CLIENTE deverá permanecer vinculado à oferta do Plano Móvel Pós-Pago para os quais foi concedido, pelo período estabelecido no Contrato de permanência , sob

pena de, cancelando o acesso antes de vencido esse prazo, ser obrigado ao pagamento de multa proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para término do prazo.

2.7. Caso os serviços contratados possuam prazo de permanência, a não observância do prazo mínimo de permanência estipulado entre as partes no Contrato de Permanência resultará em multa rescisória, cobrada caso o CLIENTE cancele os serviços em parte ou na sua totalidade, antes da data prevista para o término do Contrato.

2.7.1. A multa rescisória de cada serviço será calculada separada e proporcionalmente ao tempo restante de Contrato, bem como ao valor do benefício concedido, conforme estabelecido no Contrato de Permanência celebrado entre as partes.

2.8. Os acessos dos Planos Liberty Empresa , TIM Empresa Mundi e Empresa Tarifa Flat possuem o serviço de Caixa Postal Avançada pré-ativado. Ao ouvirem seus recados através do *100 ou ao receberem a transcrição de suas mensagens de voz em mensagem de texto, serão tarifados em um valor fixo mensal, apenas no mês em que utilizarem. Através da Central de Atendimento da **TIM** o **CLIENTE** poderá consultar o valor do serviço, bem como solicitar a desativação do serviço de Caixa Postal Avançada.

2.9. O **CLIENTE** está ciente de que a validade das ofertas contratadas estará descrita no Termo de Contratação e/ou no Contrato de Permanência. Após o término da vigência do benefício/oferta, o valor mensal a ser cobrado poderá ser readequado de acordo com a variação do IGP-DI no período, ou outro índice que venha a substituí-lo, sendo que os valores praticados nunca serão superiores aos valores máximos homologados junto à ANATEL para o Plano de Serviço contratado.

2.10. O CLIENTE reconhece que o SMP contratado poderá ser temporariamente afetado ou interrompido, total ou parcialmente, em razão

de todas as condições que podem interferir nas ondas de rádio, da realização de reparos, da manutenção e/ou substituição de equipamentos relacionados ao(s) serviço(s), das aplicações utilizadas e dos sites e conteúdos acessados, o que pode vir a afetar tanto o tráfego de voz quanto de dados da Internet móvel, não sendo a TIM responsável pelas eventuais falhas, atrasos ou interrupções, inclusive nas situações de caso fortuito ou força maior, de atuação de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da TIM, de imposições governamentais, de má utilização do(s) serviço(s) pelo **CLIENTE** ou de qualquer outro fato alheio à vontade ou controle da TIM.

2.10.1. A interrupção da prestação do **SMP** nas condições anteriores não desobrigará o **CLIENTE** ao pagamento do(s) serviço(s), sem prejuízo de que seja solicitado pelo **CLIENTE** ressarcimento proporcional ao período de interrupção, desde que não tenha dado causa à mesma.

2.10.2. Ao atingir a franquia de dados contratada, o CLIENTE poderá ter a sua conexão de dados bloqueada e deverá consultar o regulamento de seu plano de serviço/ oferta contratados para conhecer as formas disponibilizadas pela TIM para que a sua conexão de dados seja restabelecida. Estas condições e características são específicas de cada plano de serviço/oferta.

2.10.2.1.. A interceptação tem apenas o objetivo de permitir ao **CLIENTE** optar pela forma mais adequada de continuar navegando, de acordo com seu perfil de utilização, oferecendo opções com características distintas. Para mais detalhes, o **CLIENTE** deverá consultar o regulamento do seu Plano.

2.10.3. A finalidade do serviço de dados não é a de servir como conexão em tempo integral à Internet. O **CLIENTE** manifesta concordância com o fato de que não está autorizada a utilização do(s) serviço(s) de dados de qualquer forma, ou por qualquer meio, que venha a impactar negativamente o funcionamento da rede de comunicação da **TIM**, ou, ainda, que cause qualquer

efeito adverso no nível do(s) serviço(s) prestado(s) pela **TIM** aos demais clientes.

2.10.3.1. Caso a TIM constate que a utilização dos mencionados serviços, pelo CLIENTE, desrespeita as premissas e condições ora estabelecidas, reserva-se o direito de limitar a capacidade de envio de dados do CLIENTE ou rescindir o presente Contrato.

2.11. Havendo indícios de desvio nos padrões técnicos da estação móvel ou na utilização do(s) serviço(s), bem como o descumprimento de obrigações estabelecidas neste Contrato e na legislação aplicável, a TIM poderá recusar ou suspender a prestação do SMP para a estação móvel em que verificado o desvio.

3. DOS DIREITOS E DEVERES

3.1. É responsabilidade da TIM prestar adequadamente o(s) serviço(s), em conformidade com a legislação pertinente, em especial com a Regulamentação do SMP, disponibilizando as informações referentes ao(s) serviço(s) e seus respectivos valores.

3.2. É responsabilidade do CLIENTE:

a) cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente;

b) utilizar adequadamente o SMP por meio de estação móvel de frequência e padrão compatíveis com a tecnologia disponibilizada pela TIM, de acordo com a opção efetuada pelo CLIENTE, em modelo cuja certificação haja sido expedida ou aceita pela ANATEL;

c) efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do(s) serviço(s), independentemente do recebimento do respectivo documento

de cobrança, devendo, em caso do não recebimento, em até 05 (cinco) dias anteriores à data de seu vencimento, solicitar à TIM outro documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento. O não recebimento do documento de cobrança, seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não exime o CLIENTE da responsabilidade pelo respectivo pagamento;

d) manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de documentos de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as partes;

e) no caso de CLIENTE pessoa jurídica, manter a TIM atualizada acerca de mudanças no seu quadro de representantes legais, dos dados relativos ao Administrador do presente Contrato, bem como cientificá-la sobre eventuais transformações societárias;

f) responder pela veracidade e correção das informações fornecidas, inclusive para efeitos de análise de crédito;

g) guardar o número de IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel) da sua estação móvel, em local seguro e diverso da própria estação;

h) apresentar, nos atos de habilitação, transferência de titularidade, transferência da área de registro e demais serviços, toda a documentação necessária, inclusive aquela que possibilite sua perfeita identificação e que comprove seu respectivo domicílio ou dos interessados;

i) a adequada utilização de sua estação móvel, sendo de sua inteira responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que a utilizem; e

j) utilizar o(s) serviço(s) contratado(s) junto à TIM exclusivamente por meio dos acessos móveis contratados. É vedado ao CLIENTE disponibilizar ou permitir acesso ao SMP prestado pela TIM por meio de outros acessos ou quaisquer outros meios de comunicação diferentes do contratado junto a TIM.

3.3. Fica proibido instalar e fazer uso indevido do TIMChip em qualquer outro aparelho ou estrutura diferente de estação móvel.

3.3.1. Considera-se uso indevido quaisquer dos itens abaixo:

a) comercialização, cessão, aluguel, sublocação, compartilhamento, disponibilização do serviço a terceiros a qualquer título, bem como utilização como meio de prestação de serviços onerosos ou gratuitos a terceiros ou fruição de lucro ou outro tipo de vantagem por meio de qualquer forma de revenda de minutos/serviços que possam caracterizar prestação de serviço que se confunda com o SMP;

b) utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box e equipamentos similares; e

c) uso estático (sem mobilidade) do aparelho celular em cerca de 60% (sessenta por cento) do tráfego originado pelo **CLIENTE** e recebimento de ligações em proporção inferior a 33% (trinta e três por cento) do volume originado, por mês.

3.4. Para os casos em que for constatada qualquer violação às regras dispostas neste Contrato, a TIM poderá, a seu exclusivo critério, suspender a utilização dos acessos móveis envolvidos, migrá-los para o Plano Básico, ou, ainda, cancelar a oferta contratada, mediante comunicação prévia ao CLIENTE.

3.5 A **TIM** define como Valor de Referência Pessoal, para utilização do SMP, o montante equivalente a uma vez e meia o valor da franquia (o montante do VRP equivale a uma vez e meia o valor do pacote de minutos/franquia, pacotes, serviços, promoções ou mensalidade contratados) contratada no respectivo Plano de Serviço Alternativo escolhido pelo **CLIENTE**.

3.5.10 Valor de Referência Pessoal poderá ser revisado a exclusivo critério da **TIM**, mediante aviso prévio através de mudança na cláusula 10.2 deste Contrato.

3.5.2 Ultrapassado o Valor de Referência Pessoal estabelecido, acumulado com a utilização de qualquer tipo de serviço pelo acesso móvel, para fins de proteção do CLIENTE contra um débito em fatura muito superior ao planejado, fica a TIM autorizada pelo CLIENTE a bloquear os serviços que impliquem em custo, para que não ocorra um aumento do débito. Comprovado o pagamento do valor devido, informado pela TIM, o serviço será restabelecido. No momento em que o CLIENTE for informado sobre o valor devido a ser pago e concordar em realizar o pagamento, o serviço será restabelecido em confiança até a data de vencimento do débito apresentado, permanecendo desbloqueado com a comprovação do pagamento do mesmo.

3.5.3 A TIM poderá informar ao CLIENTE, a qualquer tempo, os valores gastos além da franquia contratada. Essa comunicação poderá ser feita por meio de SMS, contato ativo, URA ou outro meio eficaz para que o CLIENTE tenha ciência dos valores gastos.

3.7. São assegurados ao **CLIENTE** os direitos estabelecidos na Regulamentação do SMP e na legislação vigente, tais como:

- a) liberdade de escolha da operadora de Longa Distância para originar chamadas, observados os prazos e condições estabelecidos pela operadora, em conformidade com a Regulamentação da ANATEL;
- b) suspensão, ou interrupção, sem ônus, do serviço prestado, 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, desde que o **CLIENTE** esteja adimplente;
 - b.1) Findo o prazo acima estipulado o serviço será automaticamente reativado e cobrado.
- c) recebimento, mediante solicitação, do relatório detalhado do(s) serviço(s) cobrado(s), referentes ao período de até 90 (noventa) dias imediatamente anteriores à sua solicitação;
- d) transferência de titularidade do Contrato de SMP, condicionado ao cumprimento do procedimento definido pela **TIM**; e
- e) solicitar a portabilidade numérica, de acordo com a regulamentação vigente.
- f)) inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e ressalvada a hipótese de disponibilização de informações, exclusivamente, para fins estatísticos.

4. DA FALTA DE PAGAMENTO

4.1. O não recebimento do documento de cobrança, seja por extravio ou por qualquer outro motivo, não exime o CLIENTE do pagamento pelos serviços prestados, devendo, nessa hipótese, entrar em contato com a TIM para a solicitação de segunda via do documento de cobrança e para realizar o seu pagamento.

4.2. O não pagamento do documento de cobrança até a data do seu vencimento acarretará as seguintes sanções:

a) aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento;

b) pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte de vencimento até a data da efetiva liquidação do débito; e

c) atualização monetária com base no IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo, calculada sobre o valor total apurado, conforme as alíneas "a" e "b" acima.

4.3. Ainda no caso do não pagamento do documento de cobrança, além do disposto no item anterior, a TIM poderá:

a) após 15 (quinze) dias da data do vencimento do documento de cobrança, efetuar a suspensão parcial do provimento do(s) serviço(s), que consistirá no bloqueio das ligações originadas, das chamadas recebidas e demais serviços prestados pela TIM, que importem em débito para o CLIENTE, exceto serviços públicos de emergência;

b) após 30 (trinta) dias da data da suspensão parcial, efetuar suspensão total, com o bloqueio de todas as ligações originadas e recebidas e dos demais serviços prestados pela TIM;

c) após 30 (trinta) dias da suspensão total, efetuar a desativação definitiva da(s) estação(ões) móvel(is) e a rescisão deste Contrato, com a consequente perda do(s) Código(s) de Acesso (número telefônico).

4.3.1. Independentemente da suspensão prevista no item 4.3, alínea "a", o **CLIENTE** continuará responsável pelo pagamento da assinatura e demais serviços contratados junto à **TIM**.

4.3.2 Caso o **CLIENTE** inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato, a **TIM** restabelecerá a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

4.4. Ocorrendo quaisquer das hipóteses previstas nas alíneas "a" e "b", do item 4.3, a prestação do(s) serviço(s) somente será restabelecida após o efetivo pagamento do valor em atraso e dos respectivos encargos.

4.5. No caso de rescisão deste Contrato por não pagamento do documento de cobrança, a **TIM** estará autorizada a enviar o nome/razão social do **CLIENTE** inadimplente para inscrição nos Serviços de Proteção ao Crédito e demais cadastros semelhantes, mediante prévia notificação a ser realizada nos termos da Regulamentação.

4.5.1. A rescisão por falta de pagamento não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

4.6. A quitação de valores devidos somente ocorrerá após a respectiva compensação bancária.

5. DO EXTRAÍO, FURTO OU ROUBO DA ESTAÇÃO MÓVEL

5.1. No caso de extravio, furto ou roubo da estação móvel, o **CLIENTE** deverá comunicar o fato, imediatamente, a Central de Atendimento da TIM, indicando o número de IMEI de seu aparelho, para a efetivação do bloqueio da estação móvel, bem como solicitar a suspensão do TIMChip, de forma a impossibilitar o uso de seu aparelho e do seu chip por pessoa não autorizada, mediante observância dos procedimentos de identificação do **CLIENTE**, adotados pela **TIM**.

5.2. Caso verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **CLIENTE**, a **TIM** poderá restabelecer a prestação do serviço.

5.3. O **CLIENTE** será responsável por todos os valores decorrentes da utilização da estação móvel extraviada, furtada ou roubada, até o momento em que a **TIM** seja comunicada do evento e na hipótese prevista no item 5.2.

6. DA VIGÊNCIA

6.1. O presente Contrato é celebrado por prazo indeterminado, observado o disposto no item 2.9 do presente Contrato.

7. DA RESCISÃO

7.1. Este Contrato poderá ser rescindido:

- a) a qualquer tempo, a pedido do **CLIENTE**, mediante denúncia;
- b) na hipótese do item 4.3 alínea "c";
- c) por iniciativa da **TIM**, ante o descumprimento por parte do **CLIENTE** das obrigações contratuais, legais e/ou da Regulamentação do SMP;
- d) por falência ou dissolução do **CLIENTE** pessoa jurídica; ou

e) com a extinção da autorização da prestação do SMP.

7.2. A TIM reserva-se, ainda, o direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços prestados pela TIM para a prática de atos criminosos, notadamente em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente, e demais legislação aplicável à espécie.

7.3. A rescisão deste instrumento não desonerará o CLIENTE do pagamento de encargos decorrentes da utilização do SMP.

8. CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

8.1. É facultado ao **CLIENTE** contestar lançamentos efetuados em documentos de cobrança, referentes aos serviços prestados pela **TIM**, em até 90 (noventa) dias, contados da data de vencimento do respectivo documento, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos obedecidos o disposto abaixo:

8.1.1. Para a contestação dos valores apresentados em qualquer documento de cobrança emitido pela **TIM**, o **CLIENTE** deverá contatar a Central de Atendimento da **TIM** para que esta adote as medidas necessárias.

8.1.2. A **TIM** terá o prazo de até 30 (trinta) dias contados da contestação para responder ao questionamento do **CLIENTE**.

8.1.3. O **CLIENTE** receberá um número de ordem referente à contestação, o qual será necessário para que o **CLIENTE** acompanhe a solução da contestação.

8.2. A contestação parcial de débitos suspende exclusivamente a cobrança da parcela contestada, sendo certo que a parcela não contestada permanece devida pelo **CLIENTE**, ficando o mesmo sujeito ao pagamento da parcela não contestada até a data de vencimento original.

8.2.1. Em caso de contestação parcial e na hipótese em que o documento de cobrança, objeto da contestação do **CLIENTE**, ainda não tiver sido quitado, a **TIM** encaminhará para o **CLIENTE** um novo documento de cobrança tão somente com os valores incontroversos. Caso a contestação do **CLIENTE** seja posterior à data de vencimento do documento de cobrança, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos na Cláusula Quarta deste Contrato.

8.2.2. A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos relativos à suspensão do serviço caso existam débitos não contestados e não pagos na data de vencimento.

8.3. A **TIM** contatará o **CLIENTE** ao término do processo de contestação, informando o mesmo acerca do resultado.

8.3.1. O resultado da contestação será encaminhado ao **CLIENTE**, por escrito, caso assim seja solicitado.

8.4. Sendo considerado procedente o questionamento do **CLIENTE** e, portanto, indevida a cobrança, a **TIM** deverá:

a) devolver ao **CLIENTE**, preferencialmente por meio de crédito no documento de cobrança seguinte, ou por outro meio disponível, a quantia indevida em dobro, acrescida dos encargos previstos neste Contrato, na hipótese da respectiva nota fiscal/fatura ter sido quitada pelo **CLIENTE**; ou

b) abster-se de cobrar a quantia contestada, caso o **CLIENTE** não tenha realizado seu pagamento.

8.4.1. Mesmo sendo devida a cobrança, a **TIM** poderá, a seu exclusivo critério, abrir mão desta ou mesmo devolver valores já pagos, sendo certo que nestes casos não haverá a devolução da quantia paga em dobro.

8.5. Caso o questionamento do **CLIENTE** seja considerado, pela **TIM**, como improcedente:

a) deverá ser informado ao **CLIENTE** o resultado da contestação;

- b) nenhuma importância deverá ser devolvida, pela **TIM**, ao **CLIENTE**; e
- c) o **CLIENTE** deverá imediatamente quitar a quantia controversa acrescida dos encargos previstos neste Contrato, caso não tenha realizado seu pagamento.

9. DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

9.1. A **TIM** disponibilizará ao **CLIENTE** o acesso telefônico gratuito à Central de Atendimento, que poderá ser contatado através do número *144 ou 1056 ou *144# (USSD) ou 08007412580 (atendimento a deficientes auditivos via telefone fixo com TDD – *Telephone Device for Deaf*). O **CLIENTE** poderá ainda contatar a Central de Atendimento da TIM por meio do site www.tim.com.br/empresas. O **CLIENTE** também poderá ser atendido nas lojas TIM, na forma da regulamentação. Os endereços dos Setores de Atendimento, Setores de Relacionamento e os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento estão disponíveis no Centro de Relacionamento com o **CLIENTE** pelo *144 ou 1056 e no www.tim.com.br.

9.2. Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo **CLIENTE** serão processados pela **TIM** e atendidos no prazo regulamentar.

9.3. O **CLIENTE** receberá um número de protocolo que lhe será informado e possibilitará o acompanhamento de sua solicitação.

10. DAS CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO

10.1. A celebração do presente Contrato não confere ao **CLIENTE** quaisquer direitos de propriedade sobre o Código de Acesso que constitui bem público e escasso sob administração da ANATEL, sendo assegurado o direito à portabilidade do mesmo nos termos da Resolução nº 460, de 19 de março de 2007, expedida pela ANATEL.

10.2. A mudança definitiva da área de registro pelo **CLIENTE** poderá acarretar alteração do Código de Acesso por razões de ordem técnica, bem como poderá implicar necessidade de nova aquisição do(s) serviço(s), sem que seja devida pela **TIM** qualquer indenização ao **CLIENTE** a este título.

10.3. O **CLIENTE** fica obrigado ao pagamento da taxa relativa à substituição do seu código de acesso, quando por ele solicitada, mediante viabilidade técnica.

10.4. A **TIM** poderá alterar o código de acesso das estações móveis do **CLIENTE**, quando tecnicamente necessário ou na forma da legislação vigente, mediante comunicação prévia de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos antes de sua efetivação.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 Os valores cobrados pelos serviços prestados pela **TIM** poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data do lançamento comercial do plano de opção do **CLIENTE**, ou na menor periodicidade permitida em lei, de acordo com a variação do IGP-DI no período, ou outro

11.2. A **TIM** poderá oferecer serviços adicionais, comunicar aos clientes sobre novos produtos, serviços e promoções através do envio de mensagens de texto e/ou multimídia, caso o **CLIENTE** tenha dado seu expresso consentimento no Termo de Contratação.

11.2.1. Os serviços ofertados ao **CLIENTE** somente serão cobrados após expressa aceitação.

11.3. A **TIM** oferece, gratuitamente, serviço de envio de mensagem que informa o número que entrou em contato com o **CLIENTE** enquanto a estação móvel estava indisponível. Este serviço, denominado “TE LIGOU”, bem como quaisquer outros serviços pré-ativados oferecidos gratuitamente pela **TIM**,

poderão, a qualquer momento, ser desativados pelo **CLIENTE** por meio de solicitação efetuada através do *144, nas lojas TIM ou pelo site www.tim.com.br.

11.4. O **CLIENTE** concorda com a ativação automática do serviço gratuito Identificador Inteligente, que poderá, a qualquer tempo e gratuitamente, ser desativado através do *144.

11.5. O **CLIENTE** está ciente de que os acessos contratados são ativados com bloqueio de Serviços de Valor Adicionado – SVA (*download* de músicas e jogos, canais de assinatura e interatividade, entre outros). Para solicitar o desbloqueio, o **CLIENTE** deve entrar em contato com a Central de Atendimento da **TIM**. O desbloqueio não é permitido para os Planos M2M CSD/W-VPN; M2M SMS/W-VPN e M2M SMS/DADOS.

11.6. Mediante autorização prévia do **CLIENTE**, a **TIM** poderá debitar no documento de cobrança quaisquer valores referentes às obrigações de qualquer natureza por ele contraídas durante a vigência deste Contrato.

11.7. O Termo de Contratação entregue ao **CLIENTE** é parte integrante do presente Contrato e conterá a descrição e os valores do(s) Plano(s) de Serviço e do(s) serviço(s) contratados, bem como informações do **CLIENTE** e do(s) Administrador(es) do Contrato.

11.8. Nenhuma ação ou omissão de quaisquer das partes em exigir o cumprimento de determinada cláusula ou obrigação deste Contrato será considerada novação ou renúncia.

11.9. A **TIM** dispensará tratamento sigiloso e confidencial aos dados e comunicações do **CLIENTE**, podendo disponibilizá-los em caso de determinação de autoridade competente.

11.10. A **TIM** esclarece que as cópias dos Termos de Contratação originais assinadas pelo **CLIENTE** na contratação dos serviços são devidamente digitalizadas e armazenadas em arquivo digital, sendo devolvidas imediatamente ao **CLIENTE**. A **TIM** não armazena nenhuma cópia física de qualquer destes documentos em seus arquivos.

11.11. A **TIM**, suas afiliadas, seus administradores, funcionários e eventuais subcontratados reconhecem que estão sujeitos à observância e cumprimento do Código de Ética da **TIM** (“Código de Ética TIM”), o qual prevê que todos os negócios da **TIM**, incluindo o presente Contrato, pautam-se pelo desenvolvimento e crescimento sustentáveis, e pelo respeito e pela proteção dos direitos humanos, do direito do trabalho, dos princípios da proteção ambiental e da luta contra a todas as formas de corrupção, ao compromisso na luta na erradicação do trabalho infantil e no do trabalho forçado ou compulsório, sempre à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas. O Código de Ética **TIM** prevê a necessidade de respeito: (i) a honestidade, a lealdade e a transparência para com os seus acionistas, clientes, parceiros, fornecedores, contratados, mercado, órgãos governamentais, comunidade e demais stakeholders / partes interessadas; (ii) os interesses da sociedade e das partes contratantes, acima dos interesses individuais de seus funcionários, representantes e prestadores de serviços; (iii) as normas de segurança e saúde nos locais de trabalho; (iv) o meio ambiente e a saúde pública, adotando-se, inclusive, uma abordagem preventiva aos problemas correlacionados. A **TIM** também repudia e condena (a) qualquer ato que atente contra os direitos humanos, principalmente aqueles protegidos pela Constituição; (b) o trabalho infantil, ilegal ou escravo; (c) atos que impliquem ou resultem em torturas, físicas ou mentais; (d) atos que atentem contra a saúde e a segurança nos locais de trabalho, inclusive visando a evitar acidentes e danos à saúde; (e) atos que prejudiquem o direito de livre associação de seus empregados; (f) atos discriminatórios em suas relações de trabalho, inclusive na definição de remuneração, acesso a treinamento, promoções, demissões ou aposentadorias, seja em função de raça, nacionalidade, religião, orientação sexual, idade, deficiência física ou mental, filiação sindical, nem tampouco

apoiará qualquer outra forma de discriminação ou assédio; (g) atos de corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno. O Código de Ética **TIM** se encontra disponível no sítio de internet da TIM Participações S.A. (<http://www.timpartri.com.br> – Área: Governança Corporativa, Código de Ética) e arquivado na sua sede e em todos os seus estabelecimentos, à disposição para consulta pública. Neste sentido, a **TIM** declara que sua atuação e seus negócios, na medida do aplicável, observam e difundem em sua cadeia de negócios os princípios e valores acima mencionados, de modo ético e socialmente responsável observando e prezando, sempre, pelo cumprimento da lei de defesa da concorrência.

12. DO FORO

12.1. Para dirimir quaisquer questões oriundas da execução deste Contrato, fica eleito o foro do domicílio do **CLIENTE** ou outro foro dentre aqueles autorizados pela legislação aplicável.

ANEXO I – INSTRUMENTO DE MANDATO OUTORGADO AO ADMINISTRADOR DO CONTRATO

Pelo presente instrumento particular de mandato, o **CLIENTE**, devidamente qualificado no Termo de Contratação, representado em conformidade com seus atos constitutivos, nomeia e constitui seu(s) Procurador(es), sob o denominação de “Administrador(es) do Contrato”, a(s) pessoa(s) indicada(s) no Termo de Contratação, no campo respectivo, ao(s) qual(is) confere, em conjunto ou separadamente, independente da ordem de nomeação, os poderes para praticar, através de contato direto com o CRC (Centro de Relacionamento com o Cliente TIM) ou por meio do Portal “Meu TIM” (www.meutim.tim.com.br),

respeitadas as funcionalidades de cada um destes canais, os atos necessários à execução do Contrato, incluindo, sempre que aplicáveis, a manutenção do cadastro do **CLIENTE**, podendo alterar o endereço de envio de correspondência (cartas/fatura); a manutenção dos dados da conta, através da mudança de data de vencimento de faturas, a troca do tipo de fatura, a contestação de conta, o agrupamento e desmembramento de faturas, a definição e apontamento das pessoas responsáveis pelo pagamento, a solicitação de segunda via de fatura, a solicitação e negociação de parcelamento dos débitos eventualmente apurados e a solicitação de religamento de serviços suspensos ou bloqueados; a manutenção dos dados do Contrato, mediante solicitação de mudança de Planos contratados, da área de registro dentro do Estado de prestação do(s) serviço(s), de aquisição de novos acessos, de cancelamento de acessos, de transferência de titularidade, de renegociação do Contrato, incluindo Planos, valores e aparelhos, de bloqueio e desbloqueio de acesso por motivo de roubo, perda ou suspensão temporária, de contratação e desativação de serviços, de ativação de números, de reativação de linhas após cancelamento voluntário, de envio de segunda via do Contrato, de reposição e substituição de TIMChip, de agendamento de visita e de todo tipo de informação a respeito do Contrato e dos serviços disponíveis, podendo, ainda, comunicar a rescisão do Contrato, observadas as condições para tanto, bem como delegar e transferir os poderes concedidos através do presente instrumento a terceiros, devidamente indicados e qualificados e observados os procedimentos necessários para tanto.

IMPORTANTE: Para própria segurança, o **CLIENTE** deve observar o seu dever contratual de manter atualizados os dados cadastrais de seu(s) Administrador(es) do Contrato, isentando-se a **TIM** de eventuais danos oriundos de sua não atualização.

ANEXO II – CONDIÇÕES DE COMPRA PARCELADA DE ESTAÇÕES MÓVEIS – VENDA FACILITADA

1. A **TIM** oferece, como benefício aos seus clientes, a possibilidade de aquisição de aparelhos e/ou modem de dados, mediante o pagamento em parcelas mensais iguais.

1.1. O **CLIENTE** tem plena ciência de que lhe é facultada a compra de aparelhos e/ou modem de dados, sem o benefício do parcelamento.

2. Através do Termo de Contratação o **CLIENTE** formaliza a aquisição de aparelhos e/ou modem de dados, por meio do pagamento parcelado do valor de compra dos mesmos, respeitados os números e valores de parcelas indicados no referido instrumento, com respectiva cobrança na fatura do(s) serviço(s) contratado(s).

3. Se o **CLIENTE**, durante o prazo de vigência do parcelamento, efetuar a transferência de titularidade do Plano de Serviço atrelado aos aparelhos adquiridos, deverá observar o procedimento descrito no Anexo IV deste Caderno. Sendo assim, as parcelas vincendas deste parcelamento e/ou débitos pendentes, serão transferidos para a titularidade do cessionário.

4. Caso o **CLIENTE**, durante o prazo de vigência do parcelamento, solicite a mudança do Plano de Serviço contratado, com ou sem a aquisição de aparelhos e/ou modem de dados, para outro Plano de Serviço, ou ainda solicite o cancelamento ou suspensão temporária dos acessos a que estão vinculados os aparelhos ora adquiridos e/ou modem de dados, as seguintes condições deverão ser observadas:

a) Nos casos de mudança do Plano contratado, em que haja ou não uma diminuição do valor mínimo mensal contratado pelo **CLIENTE**, este deverá continuar efetuando o pagamento do parcelamento, nos mesmos termos originalmente contratados.

b) O **CLIENTE** somente poderá adquirir novos aparelhos e/ou modem de dados através de pagamento parcelado, caso o primeiro parcelamento já tenha sido encerrado. Entretanto, caso deseje, o **CLIENTE** poderá quitar as parcelas vincendas do primeiro parcelamento, a fim de iniciar um segundo parcelamento.

c) Caso o **CLIENTE** opte, livremente, pelo cancelamento do Plano contratado, este continuará a receber faturas referentes às parcelas vincendas, relacionadas aos aparelhos envolvidos e/ou modem de dados, sem prejuízo dos demais pagamentos de outras multas contratuais porventura existentes, não relacionadas ao presente parcelamento, taxa de transferência e/ou débitos pendentes.

d) Nos casos em que o **CLIENTE** solicitar a suspensão temporária do seu acesso, continuará em vigor o parcelamento, devendo o **CLIENTE** honrar os pagamentos devidos em razão do mesmo.

d.1) Caso o parcelamento tenha sido concedido atrelado a outros benefícios, a suspensão do acesso do **CLIENTE** poderá acarretar, também, a suspensão de todos os referidos benefícios mensais, devendo o **CLIENTE** voltar a recebê-los apenas no momento da reativação do acesso, sem que haja direito ao recebimento posterior de qualquer crédito referente ao período de suspensão.

4.1. Caso o **CLIENTE** não efetue os pagamentos das parcelas, a **TIM** tomará as medidas cabíveis, inclusive com relação à inscrição do nome do **CLIENTE** nos órgãos de proteção ao crédito.

ANEXO III – CONDIÇÕES DE COMODATO DE ESTAÇÕES MÓVEIS

1. A **TIM** oferece, como benefício aos seus **CLIENTES**, a possibilidade de comodatar aparelhos, que serão descritos e caracterizados nas respectivas notas fiscais.

1.1. A finalidade do comodato ora constituído é a utilização dos aparelhos pelo **CLIENTE**, única e exclusivamente, para viabilização da adequada prestação do(s) serviço(s) ora contratado(s).

1.2. Para cada entrega de aparelhos pela **TIM** ao **CLIENTE**, a **TIM** entregará cópia autenticada ou a via original da(s) nota(s) fiscal(is). Cada nota fiscal conterà a descrição e quantidade dos aparelhos.

2. O **CLIENTE** é obrigado a zelar pelos aparelhos, mantendo-os sob sua responsabilidade e em perfeitas condições de uso.

2.1. O **CLIENTE** deverá, ao final do prazo estipulado no item 4, devolver os aparelhos nas mesmas condições em que os recebeu, ressalvado o desgaste natural pelo seu uso normal e regular.

2.2. Em casos de danos ocorridos em função de mau uso dos aparelhos pelo **CLIENTE**, este arcará com todas as despesas necessárias para o conserto ou eventuais reposições.

2.3. Nos casos de defeito dos aparelhos, o **CLIENTE** deverá encaminhá-los à assistência técnica autorizada, munido do termo de garantia do aparelho e da cópia autenticada ou original da nota fiscal.

2.4. No caso de extravio, furto ou roubo dos aparelhos e acessórios, o **CLIENTE** deverá comunicar o fato imediatamente à Central de Atendimento ao Cliente da **TIM**, que poderá ser contatado por meio do *144 ou 1056 para a efetivação do bloqueio do aparelho.

2.5. O **CLIENTE** deverá ressarcir à **TIM** o valor do aparelho roubado, furtado ou extraviado. O valor será cobrado do **CLIENTE**, de uma única vez, por meio de boleto bancário ou documento de cobrança.

2.6. O **CLIENTE** obriga-se a não ativar, nos aparelhos cedidos em comodato, acessos telefônicos diferentes daqueles estabelecidos pela **TIM** nos termos do Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal, sob pena de rescisão justificada do mesmo.

2.7. Fica expressamente vedada a transferência dos aparelhos, a qualquer título, para a posse de terceiro, bem como a utilização dos aparelhos por pessoa diversa, salvo anuência prévia por escrito da **TIM**.

2.8. A **TIM** não se responsabilizará, em qualquer hipótese, por todos e quaisquer danos, materiais ou morais, causados ao **CLIENTE** ou a terceiros, decorrentes do mau uso ou do uso indevido dos aparelhos.

3. A **TIM** entregará ao **CLIENTE** aparelhos em perfeito estado de uso e funcionamento.

3.1. A garantia dos aparelhos será prestada através de assistência técnica credenciada, pelo período compreendido entre o final do prazo de garantia fornecido pelo fabricante e o final do prazo de vigência do comodato, desde que comprovado o defeito de fabricação.

3.1.1. Em caso de defeito decorrente de má utilização do aparelho, este deverá ser consertado às custas do **CLIENTE**.

3.2. Os aparelhos serão entregues ao **CLIENTE** no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da assinatura do Termo de Contratação.

4. A cessão, a título de comodato, de cada aparelho, vigorará pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de ativação do acesso.

5. O comodato será extinto nas seguintes hipóteses:

a) descumprimento, pelo **CLIENTE**, de quaisquer condições e obrigações relativas ao comodato;

b) rescisão, por qualquer motivo, do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal; e/ou

c) solicitação do **CLIENTE** de devolução dos aparelhos.

5.1. Extinto o comodato, o **CLIENTE** deverá devolver, imediatamente, os aparelhos à **TIM**, nas mesmas condições em que os recebeu, ressalvado o desgaste natural decorrente do seu uso normal e regular.

5.2. A extinção do comodato nos moldes do item 5, “a” e “b”, assim como a diminuição do comprometimento mínimo mensal do plano, ou, ainda, a migração para Plano de Serviço com menor gasto mensal, antes do término do prazo estabelecido no item 4, acima, obrigará o **CLIENTE** a devolver à **TIM** os aparelhos cedidos.

5.2.1. A não devolução dos aparelhos, ou, ainda, a devolução fora das condições citadas no item 5.1, acima, implicará a cobrança, pela **TIM**, do valor proporcional de investimento para cada acesso, contratado a título de comodato.

6. No ato da devolução dos aparelhos, o **CLIENTE**, sempre que for contribuinte do ICMS, deverá emitir nota fiscal de devolução, em nome da **TIM**, salvo disposição em contrário do Regulamento de ICMS do Estado da sede do **CLIENTE**.



6.1. A cessão em comodato de novos aparelhos, e/ou a substituição dos aparelhos, observará a política da **TIM** vigente à época.

6.2. Na hipótese de indisponibilidade em estoque do modelo de aparelho solicitado no formulário de pedido, a **TIM** entregará ao **CLIENTE** um modelo similar.

ANEXO IV – CONDIÇÕES PARA TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE

Para os casos em que o titular do Plano de Serviço contratado resolva ceder a outrem os direitos e obrigações dele advindos, devem ser respeitadas as seguintes condições:

1. Fica a encargo do Cedente a quitação integral dos valores devidos à **TIM** que correspondam ao uso do(s) serviço(s).
2. O Cessionário ficará responsável pela quitação das parcelas vincendas do parcelamento de aparelhos adquiridos através da venda facilitada.
3. Caso o acesso cedido seja corporativo, fica a encargo do Cedente (pessoa jurídica) o pagamento integral dos valores que porventura advinham da rescisão relativa a aparelho cedido pela **TIM** em regime de comodato.
4. O(s) serviço(s) e promoções existentes, vinculadas à linha transferida, serão cancelados no momento da transferência.
 - 4.1. As cobranças futuras serão baseadas na tarifa referente ao pacote que foi criado após a transferência.
5. É responsabilidade do Cedente repassar ao Cessionário todos os documentos, senhas e TIMChip(s) em seu poder, referentes ao acesso objeto da cessão, cabendo ao Cessionário entrar em contato com a **TIM** para criação de novas senhas, caso entenda necessário.
6. A transferência de titularidade será efetuada num prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis pela **TIM**, a partir da data de assinatura do Termo de Contratação, sendo que o TIMChip, objeto da cessão, ficará inativo durante este período.

ANEXO V – CONDIÇÕES PARA PORTABILIDADE NUMÉRICA

1. CONCEITO

1.1. A portabilidade numérica permite ao **CLIENTE** com acesso ativo levar seu número de telefone pré-pago ou pós-pago, móvel ou fixo, para outra operadora de telefonia. Com a portabilidade, não é preciso alterar o número do telefone quando o **CLIENTE** mudar de operadora. A portabilidade favorece qualquer **CLIENTE** que deseja trazer um número fixo ou móvel de qualquer operadora (exceto SME) para a **TIM**, ou atuais clientes que desejam trocar seu número.

1.2. Será possível manter o seu número telefônico ao trocar de:

- a) operadoras de celular em um mesmo código de área (mesmo DDD);
- b) operadoras de telefonia fixa em uma mesma área local;
- c) endereço de telefonia fixa dentro da mesma operadora e dentro da mesma área local; e
- d) Plano de Serviço dentro de uma mesma operadora.

1.3. Só é possível portar números móveis para outros números móveis e de números fixos para outros números fixos. O **CLIENTE** que deseja portar o seu número para a **TIM** deverá providenciar aparelho compatível com a tecnologia GSM, caso ainda não o possua.

1.4. As regras gerais da portabilidade obedecem aos critérios regulamentados pela ANATEL, sendo certo que o **CLIENTE** pode entrar em contato com a **TIM** por meio de todos os seus canais de atendimento para obter maiores informações quanto às condições da portabilidade.

2. PEDIDO DE PORTABILIDADE

2.1. O resultado do pedido de portabilidade poderá ser satisfatório ou não. Caso o pedido de portabilidade seja recusado pela operadora de origem do

CLIENTE, ele deverá verificar e/ou corrigir o problema na operadora e solicitar novamente a portabilidade à **TIM**.

2.2. O **CLIENTE** terá o prazo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir da solicitação, para cancelar seu pedido de portabilidade.

2.3. Na data marcada para a portabilidade, a prestação do serviço telefônico poderá ser interrompida pelo período máximo de 02 (duas) horas.

2.4. O agendamento do pedido de portabilidade dependerá da disponibilidade de data da entidade administradora. Não poderá haver agendamento antes do prazo de 02 (dois) dias úteis, a partir da solicitação do **CLIENTE**, prazo no qual ele poderá desistir do processo de portabilidade. A duração do processo de portabilidade, contado a partir da solicitação do **CLIENTE**, poderá ser de até 03 (três) dias úteis. Esta solicitação ocorrerá no momento da abertura do protocolo e agendamento da portabilidade. Em casos específicos em que o **CLIENTE** deseja o agendamento do pedido de portabilidade para uma data futura, a **TIM** poderá solicitar à entidade administradora tal agendamento, além do prazo regulamentar, desde que não seja superior a 90 (noventa) dias.

3. OPÇÕES DE PORTABILIDADE NA TIM

Opção 01:

3.1. No ato da solicitação da portabilidade, o **CLIENTE** também poderá solicitar um novo número **TIM** associado ao seu TIMChip (número temporário), que será posteriormente substituído pelo número portado. Este número **TIM** deverá ser usado temporariamente até que a portabilidade seja efetivada.

3.1.1. Caso o **CLIENTE** tenha ativado alguma promoção no número temporário, ou cadastrado seus números prediletos, os mesmos serão automaticamente migrados para o número portado após a efetivação da portabilidade.

3.1.2. Nesse cenário, caso o pedido de portabilidade não seja realizado com sucesso, o Contrato do **CLIENTE** com a **TIM** permanecerá válido e eficaz, e o

número temporário **TIM** passará a ser o número definitivo do **CLIENTE**, caso não haja mais nenhuma solicitação de portabilidade numérica.

Opção 02:

3.2. No ato da solicitação da portabilidade, o **CLIENTE** poderá optar por adquirir um TIMChip programado para o Plano escolhido pelo **CLIENTE**, porém bloqueado para qualquer tipo de uso. Somente após a realização da portabilidade, o TIMChip será disponibilizado para utilização com o número que o **CLIENTE** portou.

3.2.1. Caso a portabilidade não ocorra com sucesso, o Contrato e o acesso do **CLIENTE** serão cancelados automaticamente.

Opção 03:

3.3. Como última opção, o **CLIENTE** poderá solicitar a portabilidade numérica sem realizar nenhum tipo de contratação, bastando apenas aguardar o prazo definido para aprovação do pedido.

3.3.1. Após 02 (dois) dias úteis, o **CLIENTE** deve retornar à loja para receber resposta sobre seu pedido de portabilidade e posterior efetivação de seu Contrato de serviço com a **TIM**, caso o pedido tenha sido aprovado.

3.3.2. No caso do **CLIENTE** corporativo, a solicitação da portabilidade será realizada através de um consultor de vendas. Após o resultado daquela solicitação, o consultor deverá voltar ao **CLIENTE** para efetivar a contratação, caso o pedido tenha sido aprovado, ou corrigir as informações, se possível, caso o mesmo tenha sido negado.

4. CLIENTES DA BASE

4.1. O **CLIENTE** TIM poderá trazer seu número de outra prestadora para substituí-lo em um Contrato ativo na **TIM**, tanto nos casos de **CLIENTE** móvel como fixo.

ANEXO VI – CONTRATO DE ADESÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA (NACIONAL E INTERNACIONAL)

A **TIM CELULAR S.A.**, com sede na Avenida Giovanni Gronchi, nº 7.143, cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº 04.206.050/0001-80, autorizada do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, na modalidade Longa Distância, doravante denominada "**TIM**"; prestará o(s) serviço(s) ao **CLIENTE**, pessoa jurídica, em sua respectiva Área de Autorização, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, na forma do Regulamento do STFC editado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

1. OBJETO

1.1. O presente Contrato de Prestação de Serviços ("Contrato") regula as condições de prestação, pela **TIM** ao **CLIENTE**, do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, na modalidade Longa Distância, Nacional ou Internacional, disponível ao **CLIENTE** a partir de qualquer ponto do território brasileiro, doravante denominado simplesmente "Serviço", seja através da escolha de um Plano Alternativo de Serviço, seja através da utilização do CSP 41 em suas ligações de Longa Distância.

2. DIREITOS DO CLIENTE

2.1. São assegurados ao **CLIENTE** todos os direitos estabelecidos na regulamentação do STFC e na legislação vigente, tais como o direito:

2.1.1. ao acesso e à fruição do(s) Serviço(s) dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação, em qualquer parte do território nacional;

2.1.2. à liberdade de escolha de sua prestadora e do plano de serviço;

2.1.3. ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do(s) Serviço(s) desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

2.1.4. à informação adequada sobre condições de prestação do(s) Serviço(s), facilidades e comodidades adicionais e preços;

2.1.5. ao detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;

2.1.6. à inviolabilidade e ao sigredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, e ressalvada a hipótese de disponibilização de informações, exclusivamente, para fins estatísticos, nos termos da regulamentação;

2.1.7. ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do(s) Serviço(s) que lhe atinja direta ou indiretamente;

2.1.8. à suspensão ou interrupção do(s) Serviço(s), mediante solicitação e nos termos deste Contrato e da Regulamentação;

2.1.9. à não suspensão do(s) Serviço(s) sem sua solicitação, ressalvadas as hipóteses de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997, nos termos deste Contrato, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

2.1.10. ao prévio conhecimento das 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 do(s) Serviço(s);

2.1.11. à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela **TIM**, de seus dados pessoais não constantes da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG), os quais não podem ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem prévia e expressa autorização, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento;

2.1.12. à resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, conforme estabelece o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ - STFC;

2.1.13. ao encaminhamento à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor, para apreciação e solução, de reclamações ou representações;

2.1.14. à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, nos termos deste Contrato;

2.1.15. à obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada ao Serviço de Atendimento ao **CLIENTE** mantido pela **TIM**, da não divulgação do seu Código de Acesso em relação de assinantes e no Serviço de Informação de Código de Acesso de Assinante do STFC;

2.1.16. a não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter à condição para recebimento do(s) Serviço(s), salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço; nos termos do Regulamento do STFC, aprovado por meio da Resolução nº 426 da ANATEL, de 09 de dezembro de 2005 e da Resolução nº 632 da Anatel de 10 de Março de 2014 ;

2.1.17. a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à Prestação do Serviço, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a **TIM**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência eventualmente anotada;

2.1.18. a 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 – SVA;

2.1.19. a receber cópia do Contrato de Prestação do Serviço, bem como do Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus;

2.1.20. à comunicação prévia da inclusão do seu nome em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado;

2.1.21. a não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada; e

2.1.22. a não ser cobrado por chamada telefônica dirigida à Central de Atendimento da **TIM**.

3. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA TIM

3.1. A **TIM** observará a Regulamentação do STFC e legislação vigente, obrigando-se:

3.1.1. a manter Central de Atendimento ao **CLIENTE**, capacitada para receber e processar solicitações e reclamações, funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia;

3.1.1.1. As solicitações e reclamações apresentadas pelo **CLIENTE** serão processadas pela **TIM** e receberão um número de ordem sequencial (protocolo) que deve ser informado ao **CLIENTE**, no início do atendimento, para possibilitar o seu acompanhamento.

3.1.1.2. A **TIM** manterá o registro de reclamações à disposição da Agência e do **CLIENTE**, por um período de 30 (trinta) meses.

3.1.1.3. A **TIM** assegurará ao **CLIENTE** a opção de falar diretamente com o atendente como uma das alternativas oferecidas pelo atendimento eletrônico.

3.1.1.4. A **TIM** manterá à disposição do **CLIENTE** gravação das chamadas efetuadas por ele à sua Central de Atendimento pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses a contar da data da realização da chamada.

3.1.2. a estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo **CLIENTE**, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual;

3.1.3. a informar gratuitamente ao **CLIENTE** os CSPs das demais prestadoras, de forma a viabilizar a identificação das mesmas de maneira rápida, eficaz, atualizada e não discriminatória; e

3.1.4. a manter todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 05 (cinco) anos.

3.2. Constituem direitos da **TIM**:

3.2.1. Interromper ou não atender a solicitação de prestação do(s) Serviço(s) para aquele CLIENTE inadimplente com as obrigações deste Contrato.

3.2.2. Identificar e proceder ao bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de Longa Distância que apresentem características de conexão fraudulenta a serviço de acesso à Internet.

3.2.3. Em caso de dúvidas e/ou contestação com relação a qualquer das

informações fornecidas pelo **CLIENTE**, a **TIM** poderá solicitar a confirmação e/ou comprovação das referidas informações, sendo certo, ainda, que ficará facultado à **TIM** postergar a concessão dos benefícios previstos neste Contrato até que seja(m) sanada(s) e/ou esclarecida(s) a(s) dúvida(s) e/ou a(s) contestação(ões) detectada(s)/apresentada(s).

3.2.3.1 Na hipótese de ocorrência do previsto no item acima, fica acertado que a **TIM** entrará em contato com o **CLIENTE**, por meio do número de telefone por ele indicado, informando ao **CLIENTE** da suspensão dos benefícios previstos neste Contrato com base na presente Cláusula.

4. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

4.1. O CLIENTE observará todas as obrigações legais e regulamentares, obrigando-se:

4.1.1. a utilizar adequadamente o(s) Serviço(s), equipamentos e redes de telecomunicações;

4.1.2. a preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

4.1.3. a efetuar o pagamento referente à prestação do(s) Serviço(s), observadas as disposições deste Contrato;

4.1.4. a utilizar o(s) Serviço(s) com a observância dos limites descritos nas normas respectivas, bem como aquelas constantes no presente Contrato;

4.1.5. a manter atualizados seus dados cadastrais junto à TIM; e

4.1.6. a comunicar imediatamente à Central de Atendimento da TIM, nos termos da Cláusula Décima Primeira deste Contrato, independentemente

da comunicação efetuada à prestadora Local, a alteração de seus dados pessoais, inclusive de seu código de acesso, mesmo que tenha se dado por iniciativa da própria prestadora local.

5. FORMA DE ADESÃO E FRUIÇÃO DO SERVIÇO

5.1. O **CLIENTE** poderá aderir ao presente Contrato através da contratação de Plano Alternativo de Serviço ofertado pela **TIM**. Além disso, o **CLIENTE** não optante por qualquer Plano Alternativo de Serviço ofertado pela **TIM**, ao se utilizar do Código de Seleção de Prestadora (CSP) 41 para a realização das chamadas telefônicas de Longa Distância Nacional ou Internacional ou mediante qualquer outra manifestação de vontade, o que ocorrer primeiro, adere às condições de prestação do Serviço constantes neste Contrato e na legislação aplicável.

5.1.1. A adesão ao presente Contrato se dará por meio do aceite pelo **CLIENTE**, formalizado através da assinatura do Projeto Comercial.

5.2. A ativação do(s) Serviço(s) se dará com base no cronograma de ativação do(s) endereço(s) estabelecido(s) pelo **CLIENTE**.

5.2.1. O(s) Serviço(s) serão considerados ativados técnica e comercialmente na data em que a **TIM** notificar o **CLIENTE** acerca de sua ativação técnica, através do Informe de Ativação, enviado por e-mail ao contato técnico indicado pelo **CLIENTE**.

5.2.2. Após a efetiva ativação do(s) Serviço(s), a **TIM** iniciará a cobrança correspondente aos valores previstos no Projeto Comercial apresentado ao **CLIENTE**.

5.2.3. O **CLIENTE** poderá contestar a ativação do(s) Serviço(s) em um prazo máximo de até 72 (setenta e duas) horas após o envio do e-mail com o Informe

de Ativação. A sua não manifestação no devido prazo importará na confirmação tácita da data da ativação do(s) Serviço(s).

5.2.4. Caso o **CLIENTE** conteste a ativação do(s) Serviço(s), novos testes deverão ser efetuados pela **TIM**, ficando desde já acertado que, nesse caso, a data de ativação do(s) Serviço(s) será considerada aquela em que for sanada a falha ou irregularidade apontada pelo **CLIENTE**, hipótese em que deverá ser observado novamente o procedimento descrito acima.

5.2.5. Caso o **CLIENTE** não atenda aos requisitos técnicos, operacionais, de infraestrutura ou de rede interna sob sua responsabilidade ou, no caso do prazo de ativação ter vencido, ou o **CLIENTE** se recusar a ativar tecnicamente o(s) Serviço(s), a **TIM** deverá fazer constar no Relatório de Visita Técnica tais ocorrências e concederá ao **CLIENTE** o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a sua regularização.

5.2.6. Transcorrido este prazo, caso o **CLIENTE** não tenha atendido aos requisitos referidos acima, estará a **TIM** automaticamente autorizada a iniciar a cobrança do(s) Serviço(s) (ativação comercial), independentemente da utilização pelo **CLIENTE**, ou a retirar todos os insumos (acesso, CPE etc) disponibilizados pela **TIM** para a prestação do(s) Serviço(s).

5.2.7. Constitui obrigação do **CLIENTE** instalar e manter, às suas expensas e sob sua responsabilidade, rede interna e demais condições técnicas, operacionais e de infraestrutura necessárias ao recebimento do(s) Serviço(s) contratado(s) com a **TIM**. Os requisitos relativos à rede interna serão informados ao **CLIENTE** previamente à contratação.

5.2.8. Caso o **CLIENTE** tenha interesse, poderá contratar da **TIM** uma visita técnica ao seu site (*Site Survey*), a fim de verificar se o mesmo atende aos requisitos técnicos, operacionais, de infraestrutura ou de rede interna.

5.2.9. Caso o **CLIENTE** queira validar as chamadas efetuadas por meio da rede da **TIM** com os seus equipamentos Tarifador e/ou PABX, deverá para tanto configurar estes equipamentos de acordo com os critérios de tarifação e os critérios específicos da rede da **TIM**. A **TIM** efetuará um teste nos equipamentos do **CLIENTE** em um período a ser acordado com o mesmo, atestando ao final a conformidade destes equipamentos com os critérios de tarifação e os critérios específicos da rede da **TIM**.

5.3. O não pagamento das cobranças realizadas pela **TIM** na data do seu vencimento importará na incidência das penalidades pactuadas neste Contrato.

5.4. Caso seja constatado que o funcionamento do(s) Serviço(s) está comprometido, em decorrência de ato ou omissão de responsabilidade do **CLIENTE**, este deverá comunicar à **TIM** para que as pendências sejam sanadas no prazo de 15 (quinze) dias. Caso contrário, será iniciada a cobrança do(s) Serviço(s).

5.5. O **CLIENTE** poderá solicitar, através da Central de Atendimento, a mudança de endereço de instalação, mediante pagamento à **TIM** do valor estabelecido no Projeto Comercial apresentado ao **CLIENTE**, desde que: (i) haja viabilidade técnica; e (ii) a **TIM** possua condições de prestar o(s) Serviço(s) em tal localidade com a sua atual infraestrutura.

5.6. Em caso de necessidade técnica, a **TIM** poderá alterar os meios de transmissão e equipamentos que suportem a prestação do(s) Serviço(s), sem qualquer ônus e mediante comunicação prévia ao **CLIENTE**.

5.7. Fica desde já assegurado à TIM, a qualquer tempo e mediante aviso prévio por escrito ao CLIENTE, efetuar o desligamento de quaisquer equipamentos que possam causar danos à rede de telecomunicações da TIM, ou suspender a prestação do(s) Serviço(s) quando caracterizado o uso não autorizado, ilegal, fraudulento ou, ainda, em descumprimento dos

termos deste Contrato, sem prejuízo da cobrança do(s) Serviço(s) prestados.

5.7.1. Considera-se uso indevido quaisquer dos itens abaixo:

- a) comercialização de minutos/serviço;
- b) utilização de equipamentos como SIMBox, Black Box, GSMBox e equipamentos similares;
- c) fruição de lucro ou outro tipo de vantagem por meio da revenda do Plano de Serviço contratado ou quaisquer atos que possam caracterizar prestação de serviço que se confunda com o Serviço de Telefonia Fixa Comutada;
- d) realização de chamadas com dados falseados, com perfil massivo ou de duração curtíssima ou qualquer outro tipo de geração de tráfego artificial que seja utilizado;
- e) alteração infundada de chamadas do formato de ligações telefônicas de Longa Distância para Local;
- f) terminação de chamadas internacionais na rede pública por meio de chamadas via Internet (VoIP).

5.7.2. Para os casos em que for constatada qualquer violação às regras dispostas neste Contrato, a TIM poderá, a seu exclusivo critério, suspender e cancelar a utilização do(s) Serviço(s) contratado(s), sem que incorra em ônus para a mesma.

5.8. Nos casos nos quais a prestação do(s) Serviço(s) demande a implementação de condições técnicas excepcionais, seja de instalação ou de infraestrutura, a **TIM** reserva-se o direito de realizar um estudo de viabilidade técnica e comercial.

5.9. Constatada a viabilidade técnica e comercial, conforme mencionado no item acima, o **CLIENTE** arcará com os custos para a implementação do projeto.

6. PREÇO E PAGAMENTO DO SERVIÇO

6.1. O **CLIENTE** pagará à **TIM** o valor correspondente ao uso do(s) Serviço(s) prestado(s), conforme disposto no Projeto Comercial entregue ao **CLIENTE**.

6.1.1. Caso o **CLIENTE** não tenha optado pela adesão a um Plano Alternativo de Serviço da **TIM**, o preço da chamada de Longa Distância, através do CSP 41, será aquele constante no endereço eletrônico da **TIM**, www.tim.com.br.

6.2. Com antecedência de, no mínimo, 05 (cinco) dias do respectivo vencimento, a Nota Fiscal Fatura de Serviço de Telecomunicações ("NFST") será entregue no endereço informado pelo **CLIENTE** para cobrança.

6.2.1. A **TIM** poderá efetuar a cobrança do(s) Serviço(s) por meio de documento de cobrança emitido por prestadora local ou outra prestadora de serviços (cobrança conjunta), hipótese em que as condições de cobrança da prestadora local ou da outra prestadora de serviços prevalecerão sobre as constantes nesta Cláusula.

6.2.2. A **TIM** tornará disponível sua cobrança individual mediante solicitação do **CLIENTE**. O **CLIENTE** deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da **TIM**, de forma a verificar os procedimentos a serem seguidos para formalização da solicitação.

6.3. Os preços do(s) Serviço(s) são aqueles previstos no Projeto Comercial entregue ao **CLIENTE**, podendo ser alterado pela **TIM**, de acordo com as normas legais em vigor.

6.4. A NFST da **TIM** compreenderá 30 (trinta) dias de prestação do(s) Serviço(s), além de apresentar o detalhamento do(s) Serviço(s) prestados, descontos concedidos, tributos e eventuais encargos.

6.4.1. O **CLIENTE** está ciente de que a **TIM** tem o prazo de até 90 (noventa) dias, após a prestação do serviço de Longa Distância Nacional, e de 150 (cento e cinquenta dias), após a prestação do serviço de Longa Distância Internacional, para apresentação das respectivas cobranças.

6.4.2. Uma vez decorridos os prazos acima estabelecidos, sem a realização da cobrança, a TIM poderá negociar com o CLIENTE o pagamento do débito, o qual será quitado por meio de fatura separada, sem acréscimo de encargos.

6.4.3. O **CLIENTE** poderá parcelar o débito em um número de parcelas equivalente ao número de meses de atraso na apresentação da fatura.

6.5. O **CLIENTE** poderá optar por uma das 06 (seis) datas de vencimento a serem indicadas pela **TIM** para pagamento do(s) Serviço(s), mediante simples comunicação à Central de Atendimento da **TIM**.

6.5.1. A data de vencimento escolhida pelo **CLIENTE** irá vigorar para a primeira NFST subsequente à comunicação de sua opção à Central de Atendimento da **TIM**, desde que haja disponibilidade técnica e tempo hábil para sua alteração. Caso contrário, a nova data de vencimento somente irá prevalecer a partir da segunda NFST subsequente à comunicação do **CLIENTE**.

6.5.2. Após comunicada a sua opção, o **CLIENTE** somente poderá solicitar nova alteração da data de vencimento da NFST mediante solicitação expressa com 60 (sessenta) dias de antecedência e uma única vez a cada período de 12 (doze) meses.

6.5.3. A falta de opção do CLIENTE quanto à data de vencimento nos

termos estabelecidos acima facultará a TIM manter a data de vencimento constante na primeira NFST emitida ao CLIENTE.

6.6. A **TIM** poderá agrupar em um único documento de cobrança o demonstrativo e a fatura referente aos diversos códigos de acesso do **CLIENTE** para efeito de cobrança. Para tanto, a **TIM** deverá obter prévia autorização do **CLIENTE**.

6.7. O **CLIENTE** poderá passar a obter seu documento de cobrança por meio de acesso a Internet, desde que tal serviço esteja disponível e, ainda, mediante prévia e expressa solicitação à **TIM**. Caso o **CLIENTE** deseje optar por tal forma de recebimento do seu documento de cobrança, o mesmo deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da **TIM** e verificar se tal opção está disponível e proceder à autorização.

6.8. A solicitação de segunda via de documento de cobrança poderá ser cobrada pela TIM, desde que a mesma não seja oriunda de procedimento de contestação acatado, considerado procedente ou, ainda, caso a TIM não comprove o envio da primeira via ao CLIENTE.

6.9. O **CLIENTE** está ciente de que, caso usufrua da opção de pagamento pré-pago vinculado na utilização do STFC na modalidade Local, o pagamento referente ao(s) Serviço(s) prestado(s) no âmbito deste Contrato será debitado dos créditos adquiridos junto à prestadora local, **sendo esta a única forma de pagamento permitida ao CLIENTE nesse caso.**

7. DESCONTO

7.1. A **TIM** poderá conceder descontos temporários, realizar promoções ou ofertar outras vantagens ao **CLIENTE**, de forma isonômica, levando em consideração, inclusive, o dia e a hora de prestação do(s) Serviço(s). **Tais vantagens, no entanto, poderão ser revogadas, a qualquer tempo, pela**

TIM, que promoverá a divulgação prévia da medida, sem que fique caracterizado aumento dos preços e encargos.

7.2. A **TIM** concederá ao **CLIENTE** descontos compulsórios por interrupção do acesso ao(s) Serviço(s), nos termos estabelecidos na regulamentação.

8. FALTA DE PAGAMENTO

8.1. Os pagamentos efetuados após os respectivos vencimentos serão acrescidos de atualização monetária com base na variação do IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou por outro índice que vier a substituí-lo, além de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês ou fração, ambos calculados *pro rata die*, desde o dia do vencimento até a data do efetivo pagamento, bem como de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito.

8.2. O atraso no pagamento de qualquer dos valores devidos à **TIM** por um período superior a 30 (trinta) dias da sua respectiva data de vencimento, sem contestação por parte do **CLIENTE**, poderá implicar suspensão do(s) Serviço(s), com bloqueio das chamadas originadas pelo código de acesso do **CLIENTE** por meio do CSP 41, até a comprovação da liquidação do débito em atraso, conforme previsto na regulamentação em vigor.

8.2.1. O débito que caracteriza a inadimplência do **CLIENTE** será incorporado em destaque no documento de cobrança subsequente, bem como será informado ao **CLIENTE** que o não pagamento do débito implicará suspensão do(s) Serviço(s).

8.2.2. A **TIM** notificará o **CLIENTE**, por escrito, em até 15 (quinze) dias após o vencimento do primeiro documento de cobrança não quitado, informando acerca dos seus direitos de contestação e da possibilidade de suspensão da

prestação do(s) Serviço(s). **Transcorridos 30 (trinta) dias da inadimplência, a TIM suspenderá o provimento do(s) Serviço(s), com bloqueio das chamadas originadas, salvo em hipótese de contestação pelo CLIENTE.**

8.3. Transcorridos 90 (noventa) dias de inadimplência do(s) Serviço(s) e mediante o envio de prévia notificação por escrito ao CLIENTE, a TIM poderá, a seu exclusivo critério, considerar rescindido este Contrato, sujeitando o CLIENTE à cobrança do seu débito por via judicial ou extrajudicial. Além disso, a TIM pode solicitar o registro do débito em Sistemas de Proteção ao Crédito, mediante prévia notificação ao CLIENTE, observados os prazos regulamentares.

8.3.1. O registro a que se refere o *caput* somente será realizado mediante notificação do **CLIENTE** com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência.

8.3.2. Mediante o pagamento da dívida pelo **CLIENTE**, acrescida dos encargos moratórios previstos neste Contrato, a **TIM** procederá com a retirada da anotação do débito nos Sistemas de Proteção ao Crédito.

8.4. O não recebimento da NFST não exime o CLIENTE da obrigação do seu pagamento. O CLIENTE não recebendo a fatura deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da TIM para obter orientação de como efetuar o pagamento.

9. CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

9.1. O **CLIENTE** poderá contestar os valores cobrados pela **TIM**, não se obrigando ao pagamento dos valores que considerar indevidos, obedecido o disposto nesta Cláusula.

9.1.1. A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos relativos à suspensão do(s) Serviço(s), caso existam débitos não contestados e não pagos, na data de vencimento, na

forma da Cláusula Sexta deste Contrato.

9.2. Para a contestação dos valores apresentados em qualquer NFST emitida pela **TIM**, o **CLIENTE** deverá contatar a Central de Atendimento da **TIM** para que esta adote as medidas necessárias.

9.2.1. Na hipótese da NFST, objeto da contestação do **CLIENTE**, ainda não tiver sido quitada, a **TIM** encaminhará para o **CLIENTE** um novo documento de cobrança tão somente com os valores incontroversos. Caso a contestação do **CLIENTE** seja posterior à data de vencimento da respectiva NFST, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos no item 8.1 deste Contrato.

9.2.2. O **CLIENTE** receberá um número de ordem ("Protocolo") referente à contestação, o qual será necessário para que o **CLIENTE** acompanhe a solução da contestação.

9.2.3. A **TIM** contatará o **CLIENTE** ao término do processo de contestação, informando o mesmo acerca do resultado.

9.2.4. O resultado da contestação será encaminhado ao **CLIENTE**, por escrito, caso assim seja solicitado.

9.3. Sendo considerado procedente o questionamento do **CLIENTE** e, portanto, indevida a cobrança, a **TIM** deverá:

a) devolver ao **CLIENTE**, preferencialmente por meio de crédito no documento de cobrança seguinte, ou por outro meio por ele definido dentre os disponíveis, a quantia indevida em dobro, acrescida dos encargos previstos no item 8.1 deste Contrato, na hipótese da respectiva NFST ter sido quitada pelo **CLIENTE**; ou

b) abster-se de cobrar a quantia contestada, caso o **CLIENTE** não tenha

realizado seu pagamento.

9.4. Caso o questionamento do **CLIENTE** seja considerado, pela **TIM**, como improcedente:

9.4.1. O resultado da contestação será informado ao **CLIENTE**.

9.4.2. Caso o **CLIENTE** tenha efetuado o pagamento, nenhuma importância será devolvida pela **TIM**.

9.4.3. Caso o **CLIENTE** não tenha efetuado o pagamento deverá imediatamente quitar o valor relativo à contestação considerada improcedente, acrescida dos encargos previstos no item 8.1 deste Contrato.

9.5. Na hipótese de a cobrança do(s) Serviço(s) ser realizada por meio de documento de cobrança emitido por prestadora local ou por outra prestadora de serviços (cobrança conjunta), o **CLIENTE** deverá contatar a Central de Atendimento da prestadora que emitiu o documento de cobrança para fins de contestação dos valores cobrados e informação dos procedimentos a serem observados.

10. SUSPENSÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DO CLIENTE

10.1. O **CLIENTE** que estiver adimplente poderá solicitar à Central de Atendimento da **TIM** a suspensão do(s) Serviço(s), como também seu restabelecimento, nos termos da regulamentação.

10.1.1. A suspensão referida no item acima será pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte dias) e poderá ser solicitada uma única vez a cada período de 12 (doze) meses.

10.1.2. O restabelecimento do(s) Serviço(s) deverá ser realizado pela **TIM** no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após sua solicitação pelo **CLIENTE**.

11. ATENDIMENTO AO CLIENTE

11.1. A **TIM** manterá Central de Atendimento gratuito ao usuário, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados.

11.2. A Central de Atendimento da **TIM** está apta para receber, processar e adotar as providências cabíveis quanto às solicitações, comunicações e reclamações realizadas pelo **CLIENTE**.

11.2.1. Todas as reclamações, comunicações, dúvidas ou solicitações do **CLIENTE** deverão ser realizadas diretamente à Central de Atendimento da **TIM** por meio do 0800-8882300 ou por meio do e-mail: corporate@timbrasil.com.br.

11.3. O **CLIENTE** poderá acompanhar o andamento de sua reclamação e/ou solicitação mediante telefonema à Central de Atendimento da **TIM**, bastando, para tanto, informar o Protocolo da solicitação e/ou reclamação que lhe for indicado pela **TIM**.

11.4. A **TIM** informará ao **CLIENTE**, nos prazos definidos pela regulamentação, sobre as providências adotadas em decorrência da sua solicitação e/ou reclamação.

12. PADRÃO DE QUALIDADE

12.1. A **TIM** irá prestar o(s) Serviço(s) de acordo com as normas de qualidade, regularidade e eficiência e com as determinações do poder concedente.

12.2. O CLIENTE reconhece que o(s) Serviço(s) poderá(ão) ser afetado(s) ou mesmo paralisado(s) temporariamente por razões técnicas, incluindo, mas não se limitando a reparos, manutenção ou falhas técnicas relacionadas às redes de telecomunicações.

13. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

13.1. A TIM não será responsável por qualquer falha, atraso ou paralisação causada na prestação do(s) Serviço(s) decorrente de caso fortuito, força maior, situações de emergência, razões de ordem técnica, razões de segurança das instalações, limitações ou falhas técnicas impostas por redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações, atos do poder concedente, utilização inadequada do terminal, inobservância pelo CLIENTE das normas técnicas aplicáveis ou qualquer outra circunstância fora do controle da TIM.

13.1.1. A **TIM** notificará o **CLIENTE** da localidade afetada mediante aviso público, informando acerca dos motivos, providências adotadas e meios alternativos para minimizar as consequências advindas da interrupção.

13.1.2. A notificação acima prevista somente será realizada caso a interrupção atinja mais de 10% (dez por cento) do total de acessos em serviço ou mais de 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço da localidade, o que for menor.

13.2. O **CLIENTE** será notificado, por meio de comunicado público, em caso de paralisação do(s) Serviço(s) da **TIM**, não ditada por evento fora do controle da **TIM**, mediante comunicação prévia de 05 (cinco) dias úteis.

13.3. A TIM não poderá ser responsabilizada por quaisquer perdas ou danos indiretos, inclusive lucros cessantes e danos emergentes provocados pela não disponibilidade, atraso ou falha no(s) Serviço(s) por ela prestado(s) ou colocado(s) à disposição do CLIENTE.

14. PRAZO DE VIGÊNCIA E EXTINÇÃO

14.1. O presente Contrato entrará em vigor na data de assinatura do Projeto Comercial. O Projeto Comercial, parte integrante ao presente Contrato,

designará o prazo aplicável para cada Serviço contratado, sendo certo que o início do prazo referido deverá sempre corresponder à data de ativação comercial do(s) Serviço(s). Uma vez esgotado o prazo aplicável ao Serviço, sem a sua renovação ou renegociação, extingue-se o presente Contrato.

14.2. Na hipótese de contratação adicional, ou renegociação do(s) Serviço(s) contratados, a vigência, para tais contratações, se iniciará de acordo com a data estipulada no respectivo instrumento da celebração.

14.3. O prazo da contratação estipulado no Projeto Comercial respeitará a vigência dos Planos de Serviço aprovados pela ANATEL, inicialmente de 12 (doze) meses a partir da data de seu lançamento e automaticamente renovada por igual período. Na hipótese da **TIM** decidir pela não continuidade do(s) Plano(s) de Serviço contratado(s), o **CLIENTE** será informado de tal decisão, com 90 (noventa) dias de antecedência da extinção do(s) respectivo(s) Plano(s) de Serviço, momento em que poderá optar pela migração para outro Plano de Serviço ou pela extinção do(s) Serviço(s). Na ausência de opção, o **CLIENTE** concorda em ser migrado automaticamente para Plano de Serviço equivalente que venha a substituir o(s) Plano(s) de Serviço contratado(s).

14.4. O presente Contrato será extinto nas seguintes situações: (i) transcorridos 90 (noventa) dias de inadimplência por parte do **CLIENTE**, mediante o envio de prévia notificação por escrito pela **TIM** nos termos deste Contrato; (ii) mediante denúncia por parte do **CLIENTE**, desde que comunicada à **TIM** com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência da data a qual intenciona a cessação da prestação do(s) Serviço(s) e (iii) de imediato, quando da extinção do Contrato do **CLIENTE** junto à prestadora local.

14.5. Sem prejuízo do disposto nos itens anteriores, a TIM poderá rescindir o presente Contrato nos casos de utilização do(s) Serviço(s) pelo CLIENTE de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria TIM. Durante a apuração desses fatos, a TIM terá o direito de suspender a prestação do(s) Serviço(s). Em qualquer hipótese, o

CLIENTE fica obrigado a pagar pelo(s) Serviço(s) prestado(s) até a data da sua efetiva interrupção.

14.6. O término do Contrato não eximirá o **CLIENTE** do pagamento dos débitos eventualmente pendentes de quitação, devidas em decorrência do(s) Serviço(s) prestado(s) e não pago(s).

14.7. A TIM reserva-se ainda, ao direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada irregularidade na utilização do(s) Serviço(s) prestado(s), de acordo com as previsões deste ato e da regulamentação em vigor, bem como a prática de atos criminosos, notadamente em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislação aplicável à espécie.

14.8. A suspensão ou interrupção da prestação do STFC, na modalidade Local, pela prestadora local, seja qual for o motivo, importará na imediata suspensão ou interrupção do(s) Serviço(s).

15. CESSÃO

15.1. O **CLIENTE** declara estar ciente de que a **TIM** poderá ceder ou transferir, para terceiros, total ou parcialmente, os seus direitos e obrigações constantes neste Contrato e na legislação aplicável.

15.2. O **CLIENTE** não poderá ceder ou transferir total ou parcialmente, os seus direitos e obrigações constantes neste Contrato, sem a prévia e expressa anuência da **TIM**.

16. NOVAÇÃO

16.1. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, na execução de qualquer direito oriundo do presente Contrato não implicará renúncia ou novação,

devendo ser interpretado como mera liberalidade, podendo o direito ser exercido a qualquer tempo, a não ser que as Partes, de mútuo acordo, disponham expressamente o contrário.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. O **CLIENTE** declara, neste ato, que possui pleno conhecimento do escopo da prestação do(s) Serviço(s) objetivado neste Contrato e de todas as informações necessárias ao bom uso do mesmo.

17.2. O presente Contrato encontra-se disponível no site da **TIM** www.tim.com.br.

17.3. Para fins de informação ao **CLIENTE**, seguem os dados para eventual contato com a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL:

Endereço eletrônico: www.anatel.gov.br

Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H – CEP 70.070-940 – Brasília – DF

Central de Atendimento: 133-1

17.4. Os Regulamentos e legislação aplicáveis ao STFC, bem como outras normas que regem a prestação de serviços de telecomunicações, podem ser encontrados no site da ANATEL ou mediante solicitação junto à biblioteca da Agência, conforme endereços indicados no item acima.

17.5. Aplicar-se-ão a este Contrato, em particular, as Leis nº 9.472/97 e nº 8.078/90; Termo de Autorização firmado pela **TIM** com a ANATEL; regulamentação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovada pelo Conselho Diretor da ANATEL por meio da Resolução nº 426/05 e suas alterações; regulamentação de Gestão da Qualidade para o STFC, aprovada pelo Conselho Diretor da ANATEL por meio da Resolução nº 605/2013; e eventuais normas que venham a substituí-las e demais normas em vigor.

18. FORO

18.1. Para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou na execução deste Contrato, fica eleito o foro do domicílio do **CLIENTE**.

ANEXO VII CONTRATO DE COMODATO DE FEMTOCÉLULAS

TIM CELULAR S.A. (“**TIM**”), com sede na Avenida Giovanni Gronchi, n.º 7.143, São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.206.050/0001-80, fornecerá ao **CLIENTE** a título de comodato equipamento de Femtocélula, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, na forma da Regulamentação para Uso de Femtocélulas em Redes do Serviço Móvel Pessoal, do Serviço Móvel Especializado e do Serviço de Comunicação Multimídia - ANATEL

CLÁUSULA I - OBJETO

1.1 O objeto deste Contrato é o comodato do aparelho de Femtocélula de propriedade da **TIM**, discriminado (modelo, marca, acessórios, nº de série) no Termo de contratação assinado pelo **CLIENTE**.

1.2 As Femtocélulas são equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita, acessórios às redes do SMP, do SME e do SCM, autoconfigurável e gerenciado pela **TIM**, e que opera como estação fixa para a radiocomunicação com as estações dos Usuários

1.3 A Femtocélula pode ser utilizada pelas Prestadoras do SMP, do SME e do SCM, por iniciativa própria e conforme sua conveniência, para melhorar o desempenho e a cobertura de suas redes

CLÁUSULA II - DURAÇÃO DO CONTRATO

2.1. O prazo deste Contrato está condicionado a permanência do **CLIENTE** como cliente pós-pago corporativo (Liberty e Mundi) da **TIM** até a restituição do bem pelo **CLIENTE** à **TIM**, o que ocorrer primeiro.

CLÁUSULA III – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1. A **TIM** fica obrigada, por força deste Contrato, a entregar ao **CLIENTE** o bem discriminado acima em perfeito estado de conservação.

3.2. O **CLIENTE** fica obrigado, por força deste Contrato, a manter e conservar o bem dado em comodato, como se seu fosse, e usá-lo de acordo com a finalidade a que se destina, restituindo-o ao fim do Contrato em perfeito estado de conservação, ressalvado apenas o desgaste natural pelo uso.

3.2.1. Na hipótese do **CLIENTE** deixar de restituir o bem à **TIM**, independente do motivo que impossibilitou a restituição, deverá reembolsar à **TIM** com o valor proporcional ao bem constante na Nota Fiscal, objeto do presente Contrato.

3.3. O **CLIENTE** se responsabiliza a reparar a seu próprio custo os danos causados ao equipamento emprestado pela **TIM** devido a descuido, mau uso ou em razão de danos gerados na instalação do equipamento fora das orientações prestadas pela **TIM**. O equipamento danificado será encaminhado para a assistência técnica do seu fabricante que, após análise, apresentará um laudo informando o valor a ser pago pelo **CLIENTE** para reparo do dano causado ao equipamento.

3.4 As condições de risco pelo uso do bem ora emprestado são de inteira responsabilidade do **CLIENTE**, mesmo que em situações de caso fortuito ou força maior, devendo esta diligenciar para que o estado do bem seja preservado em qualquer circunstância, sob pena de se responder por danos causados.

3.5 A **TIM** não concederá nenhum ajuste ao **CLIENTE**, em virtude de interrupções nos serviços da Femtocélula

3.6. O **CLIENTE** não poderá transferir nem ceder a terceiros, seja a que título for, o bem objeto do presente Contrato.

3.7 Caso a conexão de dados, utilizada para interligar a Femtocélula à rede da Prestadora do SMP, do SME ou do SCM à qual se vincula, seja fornecida por outra Prestadora, caberá ao **CLIENTE** o pagamento dos valores referente ao plano de dados contratado para utilização da rede, ficando desde já excluída a responsabilidade da **TIM** pelo pagamento de qualquer valor

3.8. O **CLIENTE** se compromete a instalar o equipamento emprestado no mesmo endereço informado à **TIM** no momento do Termo de Contratação. Caso o equipamento seja instalado em outra localidade diferente da informada, o mesmo não funcionará e a **TIM** não se responsabiliza pelo funcionamento e manutenção do equipamento.

3.8.1 Se o **CLIENTE** quiser instalar o equipamento em endereço diverso, porém dentro da mesma localidade (Estado) do que foi informado à **TIM**, ele deve entrar em contato com a Central de Atendimento da **TIM** para que possam ser passadas as instruções e os procedimentos necessários ao adequado funcionamento do equipamento neste novo endereço.

3.8.2 No caso do equipamento ser instalado em endereço diverso, o **CLIENTE** fica desde já ciente, que no casos de cancelamento dos serviços de Femtocélula, o equipamento deverá ser disponibilizado para recolhimento no mesmo endereço informado a **TIM** no Termo de Contratação assinado pelo **CLIENTE**.

3.9. O **CLIENTE** assume as obrigações aqui previstas por si e seus funcionários, prepostos, agentes ou representantes.

CLÁUSULA IV – DISSOLUÇÃO

4.1. No caso de qualquer das Partes violar as cláusulas e/ou disposições do presente instrumento, a outra terá a faculdade de rescindi-lo imediatamente, mediante notificação, sujeitando-se a Parte responsável a indenizar a outra pelos prejuízos causados.

4.2. Sem prejuízo da possibilidade de rescisão imediata prevista acima, as Partes acordam que qualquer uma poderá resilir unilateralmente o presente Contrato, desde que notifique a outra Parte, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

CLÁUSULA V – NOVAÇÃO

5.1. O não exercício por qualquer das Partes de quaisquer direitos que lhes assista, por inadimplência às obrigações assumidas neste instrumento, pela outra parte, não implicará em novação quanto aos seus termos, e nem poderá ser invocado para justificar a repetição do fato tolerado, podendo, o direito violado ser exercido a qualquer tempo.

CLÁUSULA VI – TRADIÇÃO

6.1 Para aperfeiçoamento do presente Contrato, o **CLIENTE** declara expressamente ter recebido o bem objeto deste Contrato, conforme descrito no laudo de recebimento, que, assinado pelo **CLIENTE** ou seu representante, passa a ser parte integrante deste Contrato para todos os fins de direito.

CLÁUSULA VII – DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. O presente Contrato obrigará e beneficiará as Partes e seus sucessores, a qualquer título.

7.2. A **TIM**, suas afiliadas, seus administradores, funcionários e eventuais subcontratados reconhecem que estão sujeitos à observância e cumprimento do Código de Ética da **TIM** (“Código de Ética TIM”), o qual prevê que todos os negócios da **TIM**, incluindo o presente Contrato, pautam-se pelo desenvolvimento e crescimento sustentáveis, e pelo respeito e pela proteção

dos direitos humanos, do direito do trabalho, dos princípios da proteção ambiental e da luta contra a todas as formas de corrupção, ao compromisso na luta na erradicação do trabalho infantil e no do trabalho forçado ou compulsório, sempre à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas. O Código de Ética **TIM** prevê a necessidade de respeito: (i) a honestidade, a lealdade e a transparência para com os seus acionistas, clientes, parceiros, fornecedores, contratados, mercado, órgãos governamentais, comunidade e demais stakeholders / partes interessadas; (ii) os interesses da sociedade e das partes contratantes, acima dos interesses individuais de seus funcionários, representantes e prestadores de serviços; (iii) as normas de segurança e saúde nos locais de trabalho; (iv) o meio ambiente e a saúde pública, adotando-se, inclusive, uma abordagem preventiva aos problemas correlacionados. A **TIM** também repudia e condena (a) qualquer ato que atente contra os direitos humanos, principalmente aqueles protegidos pela Constituição; (b) o trabalho infantil, ilegal ou escravo; (c) atos que impliquem ou resultem em torturas, físicas ou mentais; (d) atos que atentem contra a saúde e a segurança nos locais de trabalho, inclusive visando a evitar acidentes e danos à saúde; (e) atos que prejudiquem o direito de livre associação de seus empregados; (f) atos discriminatórios em suas relações de trabalho, inclusive na definição de remuneração, acesso a treinamento, promoções, demissões ou aposentadorias, seja em função de raça, nacionalidade, religião, orientação sexual, idade, deficiência física ou mental, filiação sindical, nem tampouco apoiará qualquer outra forma de discriminação ou assédio; (g) atos de corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno. O Código de Ética **TIM** se encontra disponível no sítio de internet da TIM Participações S.A. (<http://www.timpartri.com.br> – Área: Governança Corporativa, Código de Ética) e arquivado na sua sede e em todos os seus estabelecimentos, à disposição para consulta pública. Neste sentido, a **TIM** declara que sua atuação e seus negócios, na medida do aplicável, observam e difundem em sua cadeia de negócios os princípios e valores acima mencionados, de modo ético e socialmente responsável observando e prezando, sempre, pelo cumprimento da lei de defesa da concorrência.

CLÁUSULA VIII - FORO

8.1. As Partes elegem o foro de domicílio do **COMODATÁRIO**, para dirimir quaisquer divergências oriundas do presente Contrato, em detrimento de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.