CONTRATO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (MVNO CREDENCIADA)

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CREDENCIADA**, conforme identificada a seguir:

DADOS DA EMPRESA CREDENCIADA

Nome Empresarial:

CNPJ:

Endereço:

Bairro:

Cidade:

Estado:

CEP:

Telefone:

S.A.C:

Site:

E-mail:

De outro lado a pessoa jurídica, doravante denominada simplesmente **PRESTADORA DE ORIGEM**, conforme identificada a seguir:

DADOS DA EMPRESA PRESTADORA DE ORIGEM

Nome Empresarial:

CNPJ:

Outorga – Anatel

Endereço:

Bairro:

Cidade:

Estado:

CEP:

Telefone:

S.A.C:

E-mail:

DADOS DO ASSINANTE

Nome Completo / Nome Empresarial:

CPF / CNPJ:

RG / IE:

Telefone Residencial/Comercial:

Telefone Celular:

Endereço (cobrança):

Bairro:

Cidade:

Estado:

CEP:

ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO: () O MESMO () OUTRO, ABAIXO:

Endereço:

Bairro:

Cidade:

Estado:

CEP:

CONTRATO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (MVNO CREDENCIADA)

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

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

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES

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

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

II - Assinante: pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a prestadora, para fruição do serviço;

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

IV - MVNO: Mobile Virtual Network Operator;

V - MVNE: Mobile Virtual Network Enabler;

VI - SMP: Serviço Móvel Pessoal;

VII - Credenciamento: Contrato de representação, objeto de livre negociação, entre Credenciado e a Prestadora de Origem, cuja eficácia depende de homologação pela ANATEL;

VIII - Credenciado de Rede Virtual (Credenciada): Pessoa jurídica credenciada junto à ANATEL, apta a representar a Prestadora de Origem na Prestação de Serviço Móvel Pessoal, devendo ser empresa constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no País;

IX - Prestadora de Origem: Autorizada do Serviço Móvel Pessoal com a qual o Credenciado de Rede Virtual possui relação para exploração de SMP por meio de Rede Virtual; nesse caso, a doravante denominada; **SURF TELECOM**

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

XI- Representação: Atividade desenvolvida pelo Credenciado com objetivo de compor, juntamente à Prestadora de Origem. Etapas da Prestação SMP, podendo, inclusive, agregar valor a prestação do serviço ofertado;

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

XIII - Adicional de chamada: Valor cobrado por chamada recebida ou originada quando o usuário da MVNO estiver em roaming nacional;

XIV - SMS originado: é o valor pago por SMS enviado pelos usuários MVNO para qualquer outro terminal do SMP ou SME do Brasil;

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

XVI - Tarifa ou preço de assinatura: valor devido pelo assinante em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso ao SMP de forma individualizada para fruição contínua do serviço;

XVII - Tarifa ou preço de habilitação: valor devido pelo assinante, no início da prestação de serviço, que lhe possibilita a fruição imediata e plena do SMP;

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

CONTRATO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (MVNO CREDENCIADA)

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

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DO CONTRATO

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

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

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

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

2.4 Neste ato o **ASSINANTE** contrata, por adesão, além desta **CREDENCIADA**, outras Operadoras que lhe permitam a utilização de Serviços de Telecomunicações, nas modalidades Longa distância Nacional e Longa Distância Internacional.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

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

3.1.1 Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO**;

3.1.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO**;

Parágrafo Único. Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento.

CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

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

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

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

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

4.5 A **CREDENCIADA** poderá cobrar do Assinante o valor de habilitação previsto em seu Plano de serviço.

CLÁUSULA QUINTA – DIREITOS DA CREDENCIADA

5.1 Além do disposto na legislação específica, são direitos da **CREDENCIADA**:

5.2 Empregar no serviço equipamentos que não lhe pertençam;

CONTRATO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (MVNO CREDENCIADA)

- 5.3** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;
- §1º** A **CREDENCIADA**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os **ASSINANTES** pela prestação e execução do serviço em conjunto com a **PRESTADORA DE ORIGEM**;
- §2º** A relação entre a **CREDENCIADA** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.
- 5.4** Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos e em conformidade com as diretrizes repassadas pela **PRESTADORA DE ORIGEM**;
- 5.5** Suspender o provimento do Serviço ao **ASSINANTE**, quando da sua inadimplência, nos termos da **cláusula 13** deste Contrato;
- 5.6** Comercializar e divulgar as informações sobre o **ASSINANTE** para os fins definidos na regulamentação, respeitada a manifestação de não divulgação;
- 5.7** Não se responsabilizar pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por outras Prestadoras;
- 5.8.** Na alteração de código de acesso a pedido do assinante, é facultada à prestadora a cobrança pela alteração.

CLÁUSULA SEXTA – DEVERES DA CREDENCIADA

- 6.1** São deveres da **CREDENCIADA**, dentro outros previstos na regulamentação:
- 6.2** Prestar o Serviço conforme especificado no Contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do Serviço perante o **ASSINANTE**;
- 6.3** Realizar a instalação e manutenção dos recursos necessários à fruição do Serviço, excetuados os equipamentos terminais do **ASSINANTE** e a Rede Interna do **ASSINANTE**;
- 6.4** Quando aplicável, tornar disponíveis os equipamentos de sua propriedade necessários a prestação dos Serviços Contratados;
- 6.5** Cadastrar os usuários do SMP prestado por meio de Representação, conforme previsto na regulamentação, e manter atualizada a base de dados cadastrais destes Usuários, zelando também por sua integridade, tanto do ponto de vista de segurança como de combate à fraude.
- 6.5** Manter a Prestadora Origem informada sobre os dados cadastrais dos Usuários do SMP prestado **por meio de Representação**.
- 6.6** Não incluir registro de débito do **ASSINANTE** em sistemas de proteção ao crédito antes da rescisão do Contrato de Prestação do SMP por meio de Representação.
- 6.7** A **CREDENCIADA** e a **PRESTADORA DE ORIGEM** devem manter todas as condições para que seja possível a Portabilidade numérica do **ASSINANTE** do SMP prestado por meio de Representação do Credenciado.
- 6.8** A **CREDENCIADA** e a **PRESTADORA DE ORIGEM** devem assegurar que, caso seja de seu interesse, o **ASSINANTE** do SMP prestado por meio de Representação do Credenciado conste de listas ou possibilite a sua localização geográfica.
- 6.9** Não condicionar oferta do Serviço à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestados por terceiros;
- 6.10** Prestar informações e esclarecimentos sobre o Serviço na Central de Atendimento, no mínimo, no período compreendido entre **8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis**. O número mantido pela **CREDENCIADA** do S.A.C. é - _____, e dispõe o endereço virtual eletrônico _____
- 6.10.1** A **CREDENCIADA** deve manter um Centro de Atendimento para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel.
- 6.11** Atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **48 (quarenta e oito) horas** a contar de sua solicitação protocolada.
- 6.12** Preservar o sigilo e a confidencialidade das telecomunicações, observadas as prescrições legais e contratuais;
- 6.13** Disponibilizar acesso gratuito aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;

CONTRATO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (MVNO CREDENCIADA)

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

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

6.16 Oferecer ao **ASSINANTE**, no mínimo, **06 (seis)** possíveis datas de vencimento de cobrança;

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

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

6.18.1. A **CREDENCIADA** se compromete a não:

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

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

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

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

A) exigência legal aplicável,

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

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

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

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

CLÁUSULA SÉTIMA- DIREITOS DO ASSINANTE

7. São direitos do **ASSINANTE**:

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

7.2 Liberdade de escolha da **CREDENCIADA** e do Plano de Serviço;

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

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

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

CONTRATO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (MVNO CREDENCIADA)

- 7.6** Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese da **Cláusula 13** ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **CREDENCIADA**;
- 7.7** Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CREDENCIADA**;
- 7.8** Apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento;
- 7.9** Resposta eficiente e tempestiva, pela **CREDENCIADA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 7.10** Encaminhamento de reclamações ou representações contra a **CREDENCIADA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 7.11** Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 7.12** Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **CREDENCIADA**;
- 7.13** Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- 7.14** Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- 7.15** Rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- 7.16** Receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 7.17** Transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- 7.18** Não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- 7.19** Não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
- 7.20** Não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
- 7.21** A obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada ao serviço de atendimento de usuários mantido pela prestadora, da não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes;
- 7.22** A substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;
- 7.23** A portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;
- 7.24** Ter reparados os danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do assinante e aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam em conformidade com a regulamentação;
- 7.25** Ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;
- 7.26** À interceptação pela prestadora na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, observados os prazos previstos neste Regulamento;
- 7.27** A não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada.

CLÁUSULA OITAVA – DOS DEVERES DO ASSINANTE

São deveres do **ASSINANTE**:

- 8.1** Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- 8.2** Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 8.3** Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **CREDENCIADA** de serviço de telecomunicações;

CONTRATO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (MVNO CREDENCIADA)

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

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

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

8.7 Permitir acesso da **CREDENCIADA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.

Parágrafo único: Constatando a ausência do **ASSINANTE**, este desde já autoriza os funcionários da **PRESTADORA** que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.

8.8 Comunicar à **CREDENCIADA** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento no prazo previsto a cláusula 4.7 deste contrato e;

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

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

CLÁUSULA NONA – PLANOS DE SERVIÇO

9.1 O presente serviço será prestado pela **CREDENCIADA** ao **ASSINANTE**, de acordo com Plano de Serviço de sua livre escolha dentre aqueles disponibilizados pela **CREDENCIADA** de acordo com a regulamentação vigente e nos termos e diretrizes propostos pela **PRESTADORA DE ORIGEM**.

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

9.2.1 A **CREDENCIADA** disponibilizará o preço de seus serviços em seu portal e por meio de Centro de Atendimento Telefônico.

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

9.4 O **ASSINANTE** adimplente poderá migrar para outros Planos de Serviço, oferecidos pela **CREDENCIADA**, homologados pela ANATEL, a qualquer época, observados os critérios objetivos estabelecidos no Plano de Serviço contratado.

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

CLÁUSULA DÉCIMA – DO CÓDIGO DE ACESSO

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

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

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

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

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

CONTRATO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (MVNO CREDENCIADA)

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

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

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

9.5.4 A **CREDENCIADA** pode oferecer prazos adicionais de interceptação de chamadas sob a forma de PUC.

9.6 A **CREDENCIADA** deve assegurar o direito do **ASSINANTE** à portabilidade de código de acesso, no prazo e condições definidos na regulamentação.

CLÁUSULA DÉCIMA - PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

10.1 Para a utilização dos Serviços Contratados deverá o **ASSINANTE** obter créditos pré-pagos nos pontos de venda disponibilizados de acordo com a tabela de preços contidas no **TERMO DE ADESÃO**.

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

10.3 Fica disponibilizado ao **ASSINANTE** pontos de recarga eletrônica, podendo ser adquiridos mediante ao endereço virtual eletrônico: **www.globonet.net.br**.

10.4 Enquanto não rescindido o presente contrato, sendo inserido novos créditos a **CREDENCIADA** revalidará a totalidade do saldo.

10.5 Atingida a franquia disponibilizada conforme o crédito inserido e previsto no **TERMO DE ADESÃO**, será a velocidade reduzida, conforme estipulada no **TERMO DE ADESÃO** até o vencimento do crédito inserido.

10.6 A utilização além da franquia estabelecido no **TERMO DE ADESÃO** implicará no bloqueio do serviço até que uma nova franquia/recarga seja ativada pelo **ASSINANTE**.

10.7 O **ASSINANTE** poderá verificar em tempo real o crédito existente bem como o prazo de validade dos créditos inseridos, acessando o endereço virtual eletrônico **www.globonet.net** ou pelo **S.A.C 0800 645-2880**.

10.8 As inclusões de outros serviços disponibilizados pela **CREDENCIADA** poderão ser solicitados pelo **ASSINANTE** junto à **CREDENCIADA** (ponto adicional), pelo que pagará as respectivas taxas de serviços adicionais, relativas às suas instalações, e serão adicionados à mensalidade do mês referente à solicitações os valores correspondentes aos pontos adicionais, em conformidade com a tabela de preços da **CREDENCIADA** vigente à época em que forem pleiteados.

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

10.10 A **CREDENCIADA** poderá a seu exclusivo critério cobrar:

I - Taxa de instalação e/ou

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FORMA DE COBRANÇA MODALIDADE PRÉ-PAGA

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

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

11.3 É vedada a geração de débito pela **CREDENCIADA** para fruição de tráfego, além dos créditos disponíveis, vinculados a terminal de assinante.

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

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

CONTRATO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (MVNO CREDENCIADA)

- I - a validade mínima dos créditos é de **30 (trinta) dias**, devendo ser assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com prazo igual ou superior a **90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias** a valores razoáveis; e,
- II - os créditos com validade de **90 (noventa) e 180 (cento e oitenta) dias** devem estar disponíveis, no mínimo, em todos os Setores de Atendimento Presencial das Prestadoras e em todos os pontos de recarga eletrônica próprios ou disponibilizados por meio de contrato com terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES

12.1 Por falta de pagamento:

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

12.3 Transcorridos **15 (quinze) dias** do término do prazo de validade do crédito, o **ASSINANTE** terá o fornecimento do serviço **PARCIALMENTE SUSPENSO**, o que resultará apenas no recebimento de chamadas, ficando impossibilitado de originar chamadas, enviar mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar.

12.4 Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO PARCIAL** do fornecimento do serviço, fica a **PRESTADORA** autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço.

12.5 Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o **ASSINANTE** ciente que o **CONTRATO** poderá ser **RESCINDIDO**.

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

12.7 Por descumprimento contratual:

12.7.1 No caso de descumprimento pelo **ASSINANTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, que não seja referente à fidelidade, em que já existe cláusula e multa específica a depender do caso, fica o **ASSINANTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a **10% (dez por cento)** da soma de todas as mensalidades, referentes ao serviço prestado, previstas no **TERMO DE ADESÃO** (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda às **CONTRATADAS**, a seus exclusivos critérios, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – CANCELAMENTO

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESCISÃO DO CONTRATO

14.1 A rescisão do contrato pelo **ASSINANTE** poderá ser realizada a qualquer tempo, sem ônus, mediante comunicação à **CREDENCIADA**, a qual poderá ser realizada por qualquer meio de atendimento.

14.1.2 A rescisão independe de adimplemento contratual, sem prejudicar a exigibilidade dos encargos decorrentes da prestação dos serviços e do contrato de permanência.

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

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

CONTRATO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (MVNO CREDENCIADA)

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

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

14.6 A **CREDENCIADA** somente poderá rescindir o contrato após transcorridos trinta dias da suspensão total dos serviços, descumprimento comprovado de obrigações contratuais ou regulamentares pelo **ASSINANTE**, ou quando ocorrido a descontinuidade da oferta do serviço, desde que avisado previamente ao **ASSINANTE**.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANTICORRUPÇÃO

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

I - Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II - Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

III - Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

IV - Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

V - De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

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

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

16.1.2 Dados relacionados ao endereço do **ASSINANTE** tendo em vista a necessidade da **CREDENCIADA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

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

16.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **ASSINANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **CREDENCIADA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na **cláusula 16.1** não são exaustivas.

16.2.1 A **CREDENCIADA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

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

CONTRATO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (MVNO CREDENCIADA)

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

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

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

16.4 Em eventual vazamento indevido de dados a **CREDENCIADA** se compromete a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

16.5 A **CREDENCIADA** informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

16.5.1 A **CREDENCIADA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

16.6 Rescindido o contrato, os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na **cláusula 15.3**. Passado o termo de guarda pertinente a **CREDENCIADA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 O **ASSINANTE** poderá, por meio do portal da **PRESTADORA** ou por meio da Central de Atendimento, contratar o serviço objeto do presente contrato, modificar os já contratados, fazer reclamações, dar sugestões entre outros.

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

17.3 A **CREDENCIADA** não estará obrigada a substituir seus equipamentos por outros de tecnologia mais recente.

17.4 A ANATEL pode ser acessada pelo **ASSINANTE** por meio do website (www.anatel.gov.br) ou pelos telefones 1331 ou 1332.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA

18.1 Este contrato entra em vigor na data de sua assinatura e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado de **24 (vinte e quatro) meses**, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO

19.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de _____ estado do _____, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

19.2 E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data e aderem ao presente documento assinando em 02 (duas) vias de igual teor, juntamente com as testemunhas abaixo que a tudo presenciaram

CONTRATO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (MVNO CREDENCIADA)

ASSINATURA:
PRESTADORA:
CNPJ:

Declaro que todas as informações constantes neste contrato de Prestação de Serviço foram lidas, entendidas e estão corretas, concordando com todas as cláusulas de ambos os documentos.

TESTEMUNHAS:

(nome completo e CPF)

(nome do cliente e CPF)

(nome do cliente)

Local e data.