

<b>TÍTULO I</b> .....	<b>3</b>
<b>CONSIDERAÇÕES INICIAIS</b> .....	<b>3</b>
CAPÍTULO I .....	3
DAS DEFINIÇÕES .....	3
CAPÍTULO II .....	9
DA OFERTA INDIVIDUAL E CONJUNTA DOS SERVIÇOS .....	9
<b>TÍTULO II</b> .....	<b>10</b>
<b>DAS ESPÉCIES DE SERVIÇOS</b> .....	<b>10</b>
CAPÍTULO I .....	10
DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM NA MODALIDADE BANDA LARGA .....	10
CAPÍTULO II .....	12
DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC .....	12
CAPÍTULO III .....	14
DO SERVIÇO DE TELEVISÃO POR ASSINATURA E ACESSO CONDICIONADO - SeAC .....	14
CAPÍTULO IV .....	18
DO SERVIÇO DE <i>STREAMING</i> .....	18
<b>TÍTULO III</b> .....	<b>21</b>
<b>DAS CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS</b> .....	<b>21</b>
CAPÍTULO I .....	21
DAS FORMAS DE ADESÃO .....	21
CAPÍTULO II .....	22
DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	22
CAPÍTULO III .....	24
DOS PREÇOS, DA COBRANÇA E DO PAGAMENTO .....	24
CAPÍTULO IV .....	27
DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS .....	27
<b>TÍTULO IV</b> .....	<b>27</b>
<b>DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES</b> .....	<b>27</b>
CAPÍTULO I .....	27
DOS DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VEDAÇÕES AO ASSINANTE .....	27
CAPÍTULO II .....	31
DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA .....	31
<b>TÍTULO V</b> .....	<b>33</b>
<b>DOS EQUIPAMENTOS</b> .....	<b>33</b>
CAPÍTULO I .....	33

DAS REGRAS GERAIS .....	33
<b>TÍTULO VI .....</b>	<b>35</b>
<b>DA INDISPONIBILIDADE E DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>35</b>
CAPÍTULO I .....	35
DA INDISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E DOS DESCONTOS.....	35
CAPÍTULO II .....	37
DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO ASSINANTE.....	37
CAPÍTULO III .....	38
DA SUSPENSÃO PARCIAL E TOTAL DOS SERVIÇOS POR FALTA DE PAGAMENTO .....	38
<b>TÍTULO VII .....</b>	<b>39</b>
<b>DA VIGÊNCIA DO CONTRATO .....</b>	<b>39</b>
CAPÍTULO I .....	39
DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO .....	39
CAPÍTULO II .....	39
DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA .....	39
CAPÍTULO III .....	41
DA RESCISÃO CONTRATUAL .....	41
CAPÍTULO IV .....	42
DA ALTERAÇÃO, EXTINÇÃO, SUBSTITUIÇÃO OU DESCONTINUIDADE DOS PLANOS DE SERVIÇO .....	42
<b>TÍTULO VIII .....</b>	<b>43</b>
<b>DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>43</b>
CAPÍTULO I .....	43
DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA .....	43
CAPÍTULO II .....	43
DA PROTEÇÃO DE DADOS .....	43
CAPÍTULO III .....	45
DA CONFIDENCIALIDADE .....	45
CAPÍTULO IV .....	45
DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO .....	45
CAPÍTULO V .....	46
DO ACEITE DIGITAL E DA ASSINATURA ELETRÔNICA .....	46
CAPÍTULO VI .....	46
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS.....	46
CAPÍTULO VII .....	48
DO FORO .....	48

**CONTRATO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA NA MODALIDADE BANDA LARGA (SCM), SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC), SERVIÇO DE TELEVISÃO POR ASSINATURA (SeAC), SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) E OUTROS SERVIÇOS**

DAS PARTES

De um lado, **UNIFIQUE TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, matriz, doravante denominada PRESTADORA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 02.255.187/0001-08, inscrição estadual sob o n. 254.161.090, com sede à Rua Duque de Caxias, n. 831, Centro, no Município de Timbó/SC, CEP 89120-000, ou uma de suas unidades filiais, neste ato representada na forma de seu estatuto social e, de outro lado, as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente contrato, doravante denominadas simplesmente ASSINANTE, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE CONTRATAÇÃO, o qual é parte indissociável deste contrato, ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento, têm entre si, justo e contratado, o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

**TÍTULO I  
CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

**CAPÍTULO I  
DAS DEFINIÇÕES**

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA: DAS DEFINIÇÕES**

1.1. Para fins e efeitos deste contrato, são adotadas as seguintes definições:

**ACEITE DIGITAL:** Ferramenta online que poderá ser disponibilizada ao ASSINANTE para análise, aprovação e aceitação das condições descritas no Termo de Contratação, Contrato de Permanência, Ordem de Serviço, Contrato de Locação ou em outros documentos emitidos pela PRESTADORA. Através da ferramenta de aceite digital, o ASSINANTE concordará com a representação eletrônica de sua assinatura e admitirá como válidos juridicamente os documentos que vier a assinar.

**ACESSO:** É a conexão do ASSINANTE à rede de telecomunicações da PRESTADORA e através da qual aquele obtém o Serviço de Conexão à Internet (SCI). É o serviço contratado em si, já instalado e em pleno funcionamento. **ADAPTADOR PARA TELEFONE ANALÓGICO – ATA:** Dispositivo instalado no endereço do ASSINANTE, que permite o uso do serviço de voz sobre IP, com telefones ou PABX analógicos, convertendo sinais de voz em pacotes de dados e vice-versa.

**ADESÃO:** É a declaração de vontade do ASSINANTE, verbal ou escrita, para aquisição do SERVIÇO e adesão às condições previstas no presente CONTRATO.

**ADICIONAL POR CHAMADA:** Valor cobrado pela Operadora de SMP, por chamada recebida ou originada, quando o CLIENTE estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade.

**ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador dos serviços de telecomunicações no Brasil.

**ÁREA DO CLIENTE:** Plataforma online em que o ASSINANTE poderá ter acesso às informações relativas ao(s)

plano(s) contratado(s), Termo de Contratação, Contrato de Permanência, Contrato de Locação, protocolos, gravações, faturas quitadas e em aberto, quitação anual, dentre outras. O acesso à Área do Cliente se dará mediante *login* e senha do ASSINANTE, os quais são de uso pessoal e intrasferível, de modo que a navegação é de sua inteira responsabilidade.

**ÁREA DE COBERTURA:** Área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP.

**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 Adicional por chamada.

**ÁREA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (APS):** Área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, onde o serviço é prestado conforme condições preestabelecidas pela Anatel.

**ÁREA DE REGISTRO:** 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.

**ÁREA DE SERVIÇO DA PRESTADORA:** Conjunto de Áreas de Cobertura de uma mesma Prestadora de SMP.

**ÁREA DE TARIFA BÁSICA (ATB):** Parte da área local definida pela agência, dentro da qual o serviço telefônico fixo comutado é prestado ao ASSINANTE, em contrapartida ao pagamento de tarifas ou preços do plano de serviço de sua escolha.

**ÁREA LOCAL:** Área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela agência, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local.

**ÁREAS DE SOMBRA:** parte de uma área de cobertura onde a intensidade do sinal é significativamente reduzida, degradando ou mesmo impossibilitando a comunicação.

**ASSINANTE:** É a pessoa física ou jurídica que contrata junto à PRESTADORA os serviços previstos neste CONTRATO.

**ASSINATURA ELETRÔNICA:** Nos termos da Medida Provisória n. 2.200-2/2001, art. 10, § 2º, é o meio de comprovação de autoria e de integridade de documentos eletrônicos emitidos pela PRESTADORA e admitido pelas partes ou aceito como válido pelo ASSINANTE.

**ASSINATURA:** Valor devido pelo ASSINANTE periodicamente, em contrapartida à manutenção da disponibilidade do plano de serviço contratado, de forma individualizada.

**ATIVAÇÃO DE ESTAÇÃO MÓVEL:** Procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Código de Acesso, a operar na rede do SMP.

**ATIVAÇÃO:** Procedimento realizado pela PRESTADORA que habilita o equipamento para operar na rede da PRESTADORA, diferindo, desse modo, do serviço de instalação.

**BANDA LARGA:** Serviço de acesso à internet, por meio de banda larga, que consiste na prestação do SCM – Serviço de Comunicação Multimídia, utilizando infraestrutura disponibilizada pela PRESTADORA, inclusive a geração, emissão, recepção, transmissão, retransmissão, repetição e ampliação de comunicação de dados de qualquer natureza. O serviço de banda larga será prestado conforme o plano de serviço contratado pelo ASSINANTE.

**CENTRAL PRIVADA DE COMUTAÇÃO TELEFÔNICA – CPCT:** Central de comutação de canais de voz ou dados para uso privado e com acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC ou quaisquer outros serviços de interesse coletivo por meio de troncos analógicos ou digitais.

**CESSIONÁRIO:** É a pessoa física ou jurídica que sucede o ASSINANTE nos direitos e obrigações previstas neste contrato.

**CHAMADA DE LONGA DISTÂNCIA:** Chamada destinada a Código de Acesso associado à área geográfica externa à Área de Registro de origem da chamada.

**CHIP:** denominação atribuída ao SIMCARD, que constitui uma placa de circuitos com função de armazenar dados do ASSINANTE, como aplicativos, seu código de autenticação e agenda pessoal.

**CÓDIGO DE ACESSO:** Conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação do ASSINANTE, do terminal de uso público ou do serviço a ele vinculado.

**CÓDIGO DE SELEÇÃO DE PRESTADORA (“CSP”):** É o código que permite ao CLIENTE escolher a prestadora do SMP para realizar ligações de Longa Distância nacional ou longa distância internacional. Para as chamadas de Longa Distância Nacional ou Internacional, nos serviços de telefonia prestados pela PRESTADORA, o ASSINANTE deverá utilizar 0 + código DDD da área, sendo aplicáveis os valores e os critérios do plano adquirido pelo ASSINANTE.

**COMODATO:** É a cessão gratuita de equipamento(s) de propriedade da PRESTADORA ao ASSINANTE, sem a cobrança de aluguel, durante o período de vigência indicado no contrato a ser firmado entre as partes.

**CONEXÃO À INTERNET:** Habilitação de um dispositivo para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

**CONTRATO:** É o presente Contrato de Prestação de Serviços.

**CONTRATO DE LOCAÇÃO:** É o instrumento impresso ou eletrônico vinculado a este contrato, que estipula as regras gerais a respeito da locação de equipamento(s) pela PRESTADORA ao ASSINANTE, cuja adesão se dará através do Termo de Contratação ou Ordem de Serviço.

**CONTRATO DE PERMANÊNCIA (FIDELIZAÇÃO/FIDELIDADE):** Documento impresso ou eletrônico firmado entre o ASSINANTE e a PRESTADORA, regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, que trata do benefício estabelecido ao ASSINANTE em troca da sua vinculação ao presente contrato de prestação do serviço durante o prazo de permanência pré-determinado.

**DADO PESSOAL:** É a informação relacionada a uma pessoa física/natural, identificada ou identificável.

**DESISTÊNCIA:** É o cancelamento da solicitação do serviço pelo ASSINANTE, manifestada a qualquer momento até a efetiva entrega do serviço pela PRESTADORA, sujeito ao pagamento dos valores despendidos pela PRESTADORA até o momento da manifestação da desistência pelo ASSINANTE.

**DISCAGEM DIRETA E RAMAL – DDR:** Processo de estabelecimento de chamadas em que o usuário chamador tem acesso direto aos ramais de uma CPCT. Para operação do recurso de DDR, deverá ser designada uma faixa de numeração para os ramais, contendo números distintos e sequenciais.

**EQUIPAMENTO(S):** Corresponde aos objetos necessários para a prestação dos SERVIÇOS pela PRESTADORA ao ASSINANTE, de propriedade da PRESTADORA ou do ASSINANTE.

**ESTAÇÃO:** Conjunto de equipamentos de telecomunicações instalados em determinado ponto que permite o acesso do ASSINANTE à rede da PRESTADORA. Podem ser empregados equipamentos de diversas tecnologias e marcas.

**ESTAÇÃO RÁDIO BASE (“ERB”):** Estação de radiocomunicações de base do SMP, usada para radiocomunicação com estações móveis.

**ESTAÇÕES MÓVEIS:** Estações de telecomunicações do SMP que podem operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado, regularmente habilitada na PRESTADORA e composta, no caso de tecnologia GSM, de um terminal móvel associado ao Chip habilitado na PRESTADORA ou, no caso de outras tecnologias, de um terminal móvel regularmente habilitado na PRESTADORA.

**E1:** Padrão de linha telefônica digital europeu criado pelo ITU-T5, que possui uma taxa de transferência de 2Mbps, sendo que é  $30 \times 64 = 1920$  Kbit/s, e os outros dois canais restantes destinam-se à sinalização.

**FORMAS DE ATENDIMENTO:** Para o ASSINANTE resolver suas demandas sobre informações, dúvidas, solicitações, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, a PRESTADORA disponibiliza atendimento presencial em suas lojas físicas, nos dias úteis; atendimento telefônico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, através do número de telefone (47, 48 e 49) 3380 0800; atendimento pela internet, no sítio eletrônico [www.unifique.com.br](http://www.unifique.com.br); e outras formas admitidas.

**FRANQUIA:** É a quantidade de minutos ou megabits (Mbps) mensais correspondente à assinatura do plano contratado.

**FRAUDE:** Atividade que tenha como objetivo causar dano deliberado à PRESTADORA ou a terceiros através da utilização inadequada dos recursos de telecomunicações e/ou prestação incorreta/inverídica de informações cadastrais.

**FWA:** Tecnologia de banda larga móvel de alta velocidade.

**GATEWAY:** concentrador de SIMCARD que dispara mensagens automaticamente.

**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS:** Toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangível ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato. As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados.

**IP – INTERNET PROTOCOL:** O endereço de IP, ou Protocolo de Internet, será atribuído ao ASSINANTE e poderá ser público ou privado, estático ou dinâmico, a depender do plano contratado.

**IP FIXO:** O IP fixo ou estático deverá ser adquirido à parte pelo ASSINANTE e terá custo mensal.

**LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD):** Lei n. 13.709/2018, 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.

**LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES (LGT):** Lei n. 9.472, de 18 de julho de 1997, que regula os serviços de telecomunicações no Brasil.

**LOCAÇÃO:** Cessão de equipamento(s) (e outros materiais) de propriedade da PRESTADORA ao ASSINANTE, mediante a cobrança de valor mensal a ser estipulado no Termo de Contratação, Contrato de Locação ou Ordem de Serviço, durante o período de vigência da contratação.

**MENSALIDADE:** Valor de trato sucessivo mensal, pago pelo ASSINANTE à PRESTADORA, durante toda a prestação dos serviços, nos termos deste contrato, estando incluída na mensalidade a assinatura de um ou mais serviços contratados.

**OFERTA CONJUNTA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (COMBO):** Prestação de diferentes serviços de telecomunicações pelo grupo ou por meio de parceria entre prestadoras, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço.

**ORDEM DE SERVIÇO (OS):** É o formulário preenchido pela PRESTADORA e/ou seus prepostos, mediante informações prestadas ao ASSINANTE no ato da visita, no qual constarão, no mínimo: o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos, nome de seu(s) preposto(s) ou pessoa por este indicada que acompanhará(ão) a visita, opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela PRESTADORA, dentre outras informações. A ordem de serviço é parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito, inclusive como forma de aceite/adesão a todos os termos deste contrato.

**PLANO DE SERVIÇO:** Conjunto de condições da prestação do serviço quanto às suas características, acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, tarifas ou preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação. O ASSINANTE escolherá, dentre os planos de serviços disponibilizados pela PRESTADORA, aquele que melhor atender suas necessidades.

**PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE (PTR):** Ponto de conexão física da rede externa com a rede interna.

**PONTO PRINCIPAL:** Primeiro ponto de acesso à programação contratada com a PRESTADORA instalado no endereço do ASSINANTE.

**PONTO-DE-EXTENSÃO:** Ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação contratada, ativado no mesmo endereço do Ponto-Principal do ASSINANTE, que reproduz, integral e simultaneamente, sem qualquer alteração, o canal sintonizado no Ponto-Principal ou no Ponto-Extra.

**PONTO-EXTRA/PONTO ADICIONAL:** Ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação contratada, ativado no mesmo endereço do ponto principal do ASSINANTE.

**PORTABILIDADE NUMÉRICA:** Facilidade que possibilita ao ASSINANTE manter o número correspondente ao Código de Acesso móvel a ele designado, independentemente da prestadora do SMP a que se vincular.

**PRESTADORA DE PEQUENO PORTE:** Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua, categoria na qual a PRESTADORA está inserida na data de registro do presente instrumento.

**PRESTADORA DE SMP:** É a pessoa jurídica de direito privado que, mediante concessão ou autorização, presta o Serviço Móvel Pessoal, serviço de telecomunicações, prestado em regime privado que, por meio de transmissão de voz, dados e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos móveis determinados.

**PRESTADORA DOADORA:** Operadora de onde é portado o código de acesso (operadora de origem).

**PRESTADORA RECEPTORA:** Operadora para onde é portando o código de acesso (operadora de destino).

**PRESTADORA:** É a pessoa jurídica de direito privado que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta os serviços previstos neste CONTRATO nos locais onde houver disponibilidade técnica.

**PROCESSOS DE TELEFONIA:** Aqueles que permitem a comunicação entre pontos fixos determinados, de voz e outros sinais, utilizando técnica de transmissão nos modos 3,1 kHz-voz ou 7 kHz-áudio ou até 64 kbit/s irrestrito, por meio de fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético.

**PROGRAMADORA:** Pessoa jurídica responsável pela produção e/ou fornecimento de canais e/ou programas transmitidos pela PRESTADORA. A programação dos canais pertence à respectiva programadora, titular dos direitos de reprodução. A PRESTADORA não tem qualquer responsabilidade sobre o conteúdo da programação veiculada nos canais.

**REDE EXTERNA:** Segmento da rede de telecomunicações da PRESTADORA, que se estende do Ponto de Terminação de Rede (PTR), inclusive, até a estação que atende o ASSINANTE.

**REGISTRO DE CONEXÃO:** Conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, entre outras que permitam identificar o terminal de acesso utilizado.

**SELEÇÕES DE CANAIS/PACOTES DE PROGRAMAÇÃO:** São conjuntos (pacotes) de canais compostos pelos canais básicos, incluindo os destinados à transmissão dos sinais das geradoras locais de TV em circuito aberto; os canais eventuais e/ou os permanentes; e os canais cuja distribuição nas diversas seleções oferecidas ao ASSINANTE são de livre escolha da PRESTADORA, podendo ser por esta substituído, a qualquer tempo, em razão de contingência técnica ou operacional. A seleção de canais será feita pelo ASSINANTE no ato da adesão ao serviço, podendo sua escolha ser alterada a qualquer tempo, observadas as seleções de canais disponíveis pela PRESTADORA à época da nova solicitação e os termos deste contrato.

**SERVIÇO DE AUTOATENDIMENTO:** Quando disponível pela PRESTADORA, trata-se de serviço de atendimento ao cliente sem intervenção de atendente, podendo ser realizado através do centro de atendimento telefônico, através da Área do Cliente (plataforma online), aplicativo Minha Unifique ou outra forma disponibilizada ao cliente.

**SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** Serviço de telecomunicação que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a ASSINANTES dentro de determinada área de prestação de serviços.

**SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI):** Conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações nº 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à internet a usuários e provedores de serviços de informações e conteúdo. O provimento do SCI não depende de concessão, permissão ou autorização da ANATEL.

**SERVIÇO DE TELEVISÃO POR ASSINATURA:** Serviço de telecomunicação que consiste na distribuição de sinais de áudio e/ou vídeo ao ASSINANTE, por meios físicos.

**SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA):** Definido no art. 61 da LGT, é a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, possibilitando novas utilidades relacionadas ao acesso, ao armazenamento, à apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações. O SVA não constitui serviço de telecomunicações.

**SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (“SMP” ou “SERVIÇO”):** 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.

**SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC:** Serviço de telecomunicação que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, por meio de uma rede IP.

**SISTEMA PABX:** O fornecimento compreenderá o projeto, transporte, instalação, manutenção e testes da rede de transmissão ao ponto de conexão de entrada do PABX do ASSINANTE. A CPCT, racks, fontes de alimentação e demais itens deverão ser fornecidos completos, prontos para instalação e funcionamento imediato, com todos os dispositivos, materiais e acessórios. Deverá ser mantida, durante toda a vigência contratual, a mesma numeração de prefixo e de ramais DDR cedidos, salvo situações excepcionais devidamente justificadas e aprovadas pela PRESTADORA.

**STREAMING:** Serviço que consiste na disponibilização de conteúdo audiovisual (vídeos, filmes, séries, programas, documentários, temporadas, dentre outros) ao ASSINANTE, mediante pagamento de assinatura mensal, o qual poderá decidir o momento de início de exibição, com a possibilidade ou não de *download* do conteúdo, a depender da política comercial no momento da contratação.

**SUORTE TÉCNICO:** Prestação de serviço de suporte técnico ao ASSINANTE pelo telefone, pessoalmente, pela internet ou outras formas de contato disponibilizadas pela PRESTADORA, relativo exclusivamente aos serviços prestados previstos neste contrato.

**TAXA DE HABILITAÇÃO:** É a quantia paga pelo ASSINANTE, em razão da realização de serviço técnico de habilitação do SERVIÇO contratado.

**TAXA DE VISITA TÉCNICA:** É a quantia paga pelo ASSINANTE pelo deslocamento técnico e/ou execução técnica, quando a PRESTADORA não der causa ao problema.

**TECNOLOGIA ANALÓGICA:** É o formato de recepção dos sinais de áudio e vídeo, distribuídos pela rede da PRESTADORA até o endereço do ASSINANTE, sintonizados através de um decodificador analógico ou diretamente em seu aparelho de TV, possibilitando a recepção dos canais da programação.

**TECNOLOGIA CABO COAXIAL:** Para esta tecnologia é empregado um cabo coaxial como meio de transmissão, usando multiplexação por divisão de frequência. É instalado no endereço do ASSINANTE um *cable modem* que converte este sinal em dados.

**TECNOLOGIA DIGITAL:** É o formato de recepção dos sinais de áudio, vídeo e dados, distribuídos pela rede da PRESTADORA até o endereço do ASSINANTE, sintonizados através de um decodificador digital, possibilitando a recepção dos canais da programação e aplicações de TV interativa, como guia eletrônico de programação, compra de conteúdo pelo controle remoto e compra de jogos (games) na TV, quando disponibilizados.

**TECNOLOGIA FIBRA:** Para esta tecnologia é empregado um cabo de fibra óptica como meio de transmissão até o endereço do ASSINANTE, podendo ser ponto a ponto ou usando tecnologia PON. No endereço do ASSINANTE é instalado um equipamento que converte o sinal óptico em dados.

**TECNOLOGIA RÁDIO:** Na tecnologia rádio o sinal é emitido por torres de transmissão, que se localizam geralmente em pontos altos da cidade e com boa visibilidade. No endereço do ASSINANTE é instalada uma antena que capta este sinal e o converte em dados.

**TERMINAL:** Equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do ASSINANTE ao serviço prestado.

**TERMO DE CONTRATAÇÃO:** Designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou digital) a este contrato e determina o início de sua vigência, plano contratado e endereços, que o completa e o

aperfeiçoada, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente contrato. O Termo de Contratação obriga o ASSINANTE aos termos e condições do presente contrato.

**TERMO DE PORTABILIDADE NÚMERICA:** É o formulário preenchido pela ASSINANTE, com objetivo de solicitar Portabilidade Numérica, no qual constarão, no mínimo: o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos, nome de seu(s) preposto(s) ou pessoa por este indicada que acompanhará(ão) a visita, opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela PRESTADORA, dentre outras informações. A ordem de serviço é parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito, inclusive como forma de aceite/adesão a todos os termos deste contrato.

**TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE:** É o formulário preenchido pela ASSINANTE, com objetivo de solicitar Transferência de Titularidade, no qual constarão, no mínimo: o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos, nome de seu(s) preposto(s) ou pessoa por este indicada que acompanhará(ão) a visita, opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela PRESTADORA, dentre outras informações. A ordem de serviço é parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito, inclusive como forma de aceite/adesão a todos os termos deste contrato.

**TRÁFEGO ARTIFICIAL:** Utilização inadequada dos recursos de telecomunicações que consiste na geração massiva de chamadas com a finalidade diversa de transmissão de voz e outros sinais, destinadas à comunicação entre pontos fixos determinados e utilizando processos de telefonia, com o objetivo de obter lucro através do desbalanceamento entre a receita de público e os valores de remuneração.

**UNIFIQUE:** Marca comercial utilizada pela PRESTADORA para a divulgação de seus serviços/produtos.

**VELOCIDADE:** Capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

**VENDA:** É a aquisição de equipamentos pelo ASSINANTE, a título oneroso, mediante a cobrança de valor a ser estipulado no Termo de Contratação, Ordem de Serviço e/ou nota fiscal.

**VISITA TÉCNICA:** Visita de um técnico da PRESTADORA ou pessoa por esta designada (terceirizado), mediante solicitação feita pelo ASSINANTE, para a realização de manutenção, reparos ou verificação da qualidade de prestação de serviços, que poderá implicar na cobrança de Taxa de Serviço.

## CAPÍTULO II

### DA OFERTA INDIVIDUAL E CONJUNTA DOS SERVIÇOS

#### 2. CLÁUSULA SEGUNDA: DA OFERTA INDIVIDUAL E CONJUNTA DOS SERVIÇOS

2.1. Este contrato regula a prestação dos seguintes serviços de telecomunicações:

- I) SCM – Serviço de Comunicação Multimídia;
- II) STFC – Serviço Telefônico Fixo Comutado;
- III) SeAC – Serviços de Televisão por Assinatura e Acesso Condicionado.
- IV) SMP – Serviço Móvel Pessoal

2.1.1. A PRESTADORA também presta Serviço de Valor Adicionado – SVA, o qual não é classificado como serviço de telecomunicações, bem como outros serviços não classificados como sendo de telecomunicações, nos termos do presente contrato.

2.2. Os serviços acima discriminados poderão ser contratados de forma individual ou conjunta.

2.2.1. A oferta individual se dará quando um único serviço for objeto de contrato entre as partes.

2.2.2. A oferta conjunta, também denominada de combo, ocorrerá quando, no mínimo, dois serviços forem simultaneamente objeto de contrato entre as partes, em condições distintas daquelas ofertadas individualmente, nos termos da Resolução n. 632 da Anatel.

2.2.2.1. Na hipótese de contratação de oferta conjunta (combo), o cancelamento de algum dos serviços de forma isolada implicará no cancelamento de todos os serviços, inclusive da opção de permanência, com as consequências daí decorrentes, e o valor de cada serviço remanescente perderá o preço promocional e passará a ser cobrado de acordo com a tabela de preços vigente no momento do cancelamento.

2.3. Os serviços discriminados no presente contrato, de telecomunicações ou não, ofertados pela PRESTADORA, estarão sujeitos às regras e condições aqui tratadas.

2.4. A modalidade da oferta, individual ou conjunta, o serviço, o plano e a tecnologia serão de livre escolha do ASSINANTE, desde que observada a disponibilidade técnica de acordo com a área geográfica de sua localização e a capacidade disponível na rede da PRESTADORA.

2.5. As disposições previstas no capítulo específico de cada espécie de serviço somente a estes se aplicarão, de modo que as regras gerais serão aplicadas a todos os serviços indistintamente, ressalvadas as exceções.

2.5.1. À oferta conjunta serão aplicadas as regras gerais, bem como aquelas específicas às modalidades de cada serviço contratado.

2.6. A PRESTADORA não condicionará a contratação de qualquer serviço a outro por si também prestado.

2.7. A depender de seu exclusivo critério, a PRESTADORA poderá ofertar os serviços em condições promocionais, incluindo as ofertas conjuntas, disciplinando em documento próprio as regras específicas.

## TÍTULO II DAS ESPÉCIES DE SERVIÇOS

### CAPÍTULO I DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM NA MODALIDADE BANDA LARGA

#### 3. CLÁUSULA TERCEIRA: DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM, NA MODALIDADE BANDA LARGA

3.1. Constitui-se objeto do presente instrumento, além dos demais serviços, a prestação, pela PRESTADORA ao ASSINANTE, do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) na modalidade banda larga e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos no local informado pelo ASSINANTE, dentro da área de prestação de serviços da operadora, conforme discriminado no Termo de Contratação, Contrato de Locação e/ou na Ordem de Serviço.

3.2. Constitui, ainda, como objeto do presente contrato, a prestação de Serviços de Valor Adicionado – SVA, conforme discriminado no Termo de Contratação, mormente pelo fornecimento de Porta IP, serviço de streaming, e ou outros serviços que venham a ser ofertados pela PRESTADORA.

3.2.2. A prestação dos serviços classificados como SVA será realizada diretamente pela PRESTADORA, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, posto que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

3.3. A prestação dos Serviços de Provimento de Acesso à Internet será realizada diretamente pela PRESTADORA, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, haja vista este serviço ser considerado, por Lei e normas regulamentares da própria ANATEL, como típico “Serviço de Valor Adicionado”, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

3.4. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela PRESTADORA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, nos termos do processo n. 53500.000726/2006 (Ato Autorizador nº 59.573).

3.5. O serviço compreende a disponibilização, pela PRESTADORA, do fornecimento de acesso a link de internet banda larga por meio de transmissão via ondas de rádio em frequência liberada pela Anatel ou por meio de transmissão via fibra óptica ou cabo coaxial, a depender da contratação, interligando a Central de Operações da PRESTADORA com a estação do ASSINANTE.

3.6. A PRESTADORA possibilitará ao ASSINANTE a conexão através de um único ponto de acesso.

3.7. O ASSINANTE deverá dispor, para o perfeito funcionamento do serviço, de um computador (*desktop* ou *notebook*), sistema operacional instalado, cópias originais dos programas (navegadores, gerenciadores de e-mail, etc.), dentre outros itens indispensáveis, nos termos deste contrato, e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua manutenção ou reinstalação. Nesta hipótese, a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas delas decorrentes.

3.8. Para configurar o serviço, será atribuído pela PRESTADORA, via rede IP (*Internet Protocol* – Protocolo de Internet), um endereço de IP, público ou privado, estático ou dinâmico, a depender do plano contratado.

3.8.1. O endereço de IP atribuído ao ASSINANTE respeitará as configurações padrão, inclusive no que diz respeito às portas. Havendo a necessidade de liberação e/ou contratação de portas, este serviço deverá ser adquirido à parte e terá custo mensal.

3.8.2. O endereço de IP atribuído ao ASSINANTE poderá ser utilizado simultaneamente por outros assinantes da PRESTADORA, com a tecnologia CGNAT (*Carrier Grade Nat*). Na hipótese de o ASSINANTE desejar a contratação de um IP Público fixo/estático, este serviço deverá ser adquirido à parte e terá custo mensal.

3.8.3. A PRESTADORA poderá, a qualquer momento, alterar o(s) endereço(s) IP, seja(m) ele(s) fixo(s) ou dinâmico(s), público(s) ou privado(s), versão 4 ou versão 6, com ou sem uso de técnicas de transição como CGNAT, nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da PRESTADORA. Quando necessária a alteração de endereço IP fixo, a PRESTADORA comunicará o ASSINANTE com a devida antecedência.

3.8.4. Caso os equipamentos de propriedade da PRESTADORA sejam incompatíveis com Protocolo Internet versão 4 (IPv4) compartilhado e não havendo compatibilidade com o IPv6, o ASSINANTE poderá optar por um IPv4 público dinâmico não oneroso (*fallback*) ou por um IPv4 fixo de forma onerosa, conforme disponibilidade da PRESTADORA e política comercial vigente.

3.9. A velocidade e tecnologia de acesso encontrar-se-ão especificadas no Termo de Contratação.

3.9.1. As velocidades contratadas e indicadas no Termo de Contratação são velocidades máximas de acesso, sendo que estão sujeitas a variações decorrentes da própria tecnologia empregada e das redes da PRESTADORA, bem como em razão:

- I) da quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de serviço de conexão à internet, o que gera o congestionamento de acesso;
- II) da distância entre o imóvel do ASSINANTE e a central de infraestrutura mais próxima;
- III) da qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do ASSINANTE;
- IV) da capacidade de processamento dos dispositivos utilizados pelo ASSINANTE;
- V) de interferências e atenuações próprias da rede internet, que fogem ao controle da PRESTADORA, produzidas entre o sinal emitido e o sinal percebido, sobretudo quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros; VI) dos sítios eletrônicos acessados;
- VII) de problemas ocorridos em quaisquer elementos da rede interna do ASSINANTE.

3.9.1.1. A PRESTADORA não garante a velocidade contratada pelos meios de transmissão sem fio (wi-fi/wireless).

3.9.1.1.1. Os testes de velocidade/conectividade devem ser realizados por meio de cabo (Ethernet ou outro a ser utilizado pela PRESTADORA).

3.9.1.2. Quando o equipamento cedido em comodato, locado ou ofertado sob a opção de compra também servir de roteador wifi, o ASSINANTE fica ciente, desde já, de que tal equipamento poderá sofrer interferência em sua performance devido a obstáculos físicos (como paredes, portas, janelas, móveis, objetos de

decoração, plantas, dentre outros) ou eletromagnéticos (como equipamentos eletrônicos ou eletrodomésticos), causando degradação, conseqüentemente, na qualidade do serviço.

## CAPÍTULO II DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC

### 4. CLÁUSULA QUARTA: DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC

4.1. Este contrato tem por objeto, além dos demais serviços, a prestação de serviços de transmissão de voz por meio de protocolo (IP), na forma pré e/ou pós paga, ou por meio de interface entroncamento digitais (E1) com serviços de Discagem Direta a Ramal DDR (opcional), ou analógicos por meio de ATA e equipamentos, instalação, e gerenciamento pela PRESTADORA ao ASSINANTE, em forma de pacote de dados, modalidade do SCM – Serviço de Comunicação Multimídia, em conformidade com as condições relativas aos planos e pacotes de serviços ofertados pela PRESTADORA e aceitos pelo ASSINANTE através do Termo de Contratação, e desde que disponíveis na área de prestação de serviços da PRESTADORA.

4.2. O serviço de telefonia fixa será prestado mediante a adesão, pelo ASSINANTE, ao plano e/ou pacote de serviços de seu interesse, ofertado pela PRESTADORA, em qualquer de suas modalidades.

4.3. São modalidades do serviço de telefonia:

4.3.1. Local: destinada à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local.

4.3.2. Longa Distância Nacional: destinada à comunicação entre pontos fixos determinados situados em áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local.

4.3.3. Longa Distância Internacional: destinada à comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto em outro país. Para a utilização destes serviços, necessária a autorização prévia da PRESTADORA.

4.4. No serviço de telefonia nas modalidades de Longa Distância Nacional e Internacional, o ASSINANTE, para efetuar a discagem, deverá utilizar “0 + código DDD da área”, sendo aplicáveis os valores e os critérios do plano adquirido pelo ASSINANTE.

4.5. Para utilização dos serviços de telefonia de Longa Distância Internacional, o ASSINANTE deverá solicitar prévia autorização da PRESTADORA.

4.6. A PRESTADORA poderá identificar e proceder com o bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de longa distância nacionais e internacionais que apresentarem características de conexão fraudulenta. 4.7. Para a fruição dos serviços, o ASSINANTE deverá adquirir, construir e manter toda a infraestrutura e equipamentos que compreendem a rede interna de telecomunicações, desde as instalações da PRESTADORA até a rede interna do ASSINANTE.

4.8. Dependendo do serviço contratado pelo ASSINANTE, a PRESTADORA se reserva o direito de não fornecer a facilidade de “identificação do número A” para chamadas originadas pelo ASSINANTE, destinados à rede de telefonia.

4.9. O ASSINANTE declara ter pleno conhecimento de que todas as chamadas de Longa Distância Nacional e Internacional realizadas enquanto vigorar a programação ora solicitada serão obrigatoriamente realizadas através de CSP da PRESTADORA, mesmo que por quaisquer razões seja inserido outro CSP que não pertença à PRESTADORA.

4.10. O ASSINANTE também declara ter pleno conhecimento de que a utilização desta facilidade significa a escolha prévia da PRESTADORA como única operadora de serviços de longa distância nacional e internacional,

não sendo possível a utilização de outros CSP's enquanto vigorar a programação solicitada, haja vista a impossibilidade de utilização de outras CSP's.

4.11. Pela prestação do serviço de telefonia fixa, o ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado à assinatura, franquia, minutos excedentes correspondentes ao plano de serviço contratado, tarifa de utilização, taxas correspondentes a serviços específicos e demais serviços adicionais que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas e as opções contratadas pelo ASSINANTE.

4.12. O ASSINANTE fica ciente, desde já, de que a PRESTADORA tem o prazo de até 60 (sessenta) dias contados da data da prestação para emitir o documento de cobrança das chamadas locais nacionais, 90 (noventa) dias para as chamadas nacionais de longa distância, e 150 (cento e cinquenta) dias para emitir o documento de cobrança de chamadas de longa distância internacionais, sendo que a falta de emissão do referido documento pela PRESTADORA não exime o ASSINANTE do pagamento do valor devido.

## 5. CLÁUSULA QUINTA: DAS CONDIÇÕES A RESPEITO DA PORTABILIDADE NUMÉRICA

5.1. O processo de portabilidade numérica prevê somente a portabilidade do código de acesso e inicia-se mediante a solicitação do ASSINANTE junto à PRESTADORA receptora.

5.2. Entende-se por PRESTADORA doadora a PRESTADORA de onde é portado o código de acesso; e por PRESTADORA receptora a PRESTADORA para onde é portado o código de acesso.

5.3. Na solicitação de portabilidade, o ASSINANTE deve informar à PRESTADORA receptora os seguintes dados:

- I) nome completo;
- II) número do documento de identidade ou número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa natural;
- III) número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica; IV) endereço completo;
- V) código de acesso;
- VI) nome da PRESTADORA doadora.

5.4. A PRESTADORA receptora fornecerá ao ASSINANTE, no ato do registro da solicitação de portabilidade, número de protocolo do bilhete de portabilidade com identificação sequencial.

5.4.1. A identificação sequencial é gerenciada pela Entidade Administradora.

5.5. A solicitação de portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos:

- I) Dados enviados incorretos ou incompletos;
- II) Código inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público; III)

Em andamento outra solicitação de portabilidade para o código de acesso em questão.

5.5.1. O ASSINANTE é o único responsável pela exatidão dos dados fornecidos, respondendo pelos danos que vier a causar.

5.6. Considerando que o serviço telefônico fixo comutado – STFC ofertado pela PRESTADORA se dá em forma de pacote de dados, é incumbência do ASSINANTE, antes de solicitar a portabilidade, certificar-se de que mantém em pleno funcionamento o serviço de comunicação multimídia – SCM, contratado com esta PRESTADORA ou outra operadora de SCM.

5.7. Caso a portabilidade do código de acesso não se concretize em virtude de inconsistência nos dados para a conclusão, caberá ao ASSINANTE a adoção das providências junto à PRESTADORA doadora para regularização das pendências identificadas, não podendo a PRESTADORA ser responsabilizada pela não concretização do processo.

- 5.8. A habilitação na PRESTADORA receptora deve ser feita presencialmente ou utilizando outros métodos seguros de identificação, mediante apresentação de documentos que comprovem os dados informados quando da solicitação de portabilidade.
- 5.9. O ASSINANTE tem o direito de solicitar o cancelamento de sua solicitação de portabilidade no transcorrer do processo de portabilidade, em até 2 (dois) dias úteis a contar da solicitação.
- 5.10. O cancelamento da solicitação da portabilidade deve ser feito junto à PRESTADORA receptora, que deve informá-lo à entidade administradora.
- 5.11. Caso a solicitação de cancelamento seja feita fora do prazo previsto, a portabilidade será concluída.
- 5.12. Ao ASSINANTE é assegurado o direito de manter o seu código de acesso na mudança do endereço de instalação do seu terminal, quando este contar com a facilidade de portabilidade do código de acesso na forma da regulamentação ou, ainda, se o novo endereço puder ser atendido pela mesma central de comutação.
- 5.13. Para os usuários de telefonia fixa, a portabilidade somente é possível dentro da mesma Área Local.

## CAPÍTULO III

### DO SERVIÇO DE TELEVISÃO POR ASSINATURA E ACESSO CONDICIONADO - SeAC

#### 6. CLÁUSULA SEXTA: DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE TELEVISÃO POR ASSINATURA E ACESSO CONDICIONADO – SEAC

- 6.1. Este instrumento tem por objeto, além dos demais serviços, tornar disponível ao ASSINANTE dentro da área de prestação dos serviços da PRESTADORA, o serviço de TV por Assinatura, consistente na disponibilização de conteúdos audiovisuais em conjuntos de pacotes de canais e/ou de programação, com a disponibilização de 01 (um) ponto principal de acesso ao serviço, no endereço de instalação indicado pelo ASSINANTE, e, opcionalmente, dos pontos adicionais de acesso que desejar contratar.
- 6.1.1. O ASSINANTE deverá optar, quando disponível, por um dos planos de serviço e por uma das seleções de programação, nos termos deste contrato e de acordo com a política comercial vigente, a disponibilidade e a viabilidade técnica.
- 6.1.2. Para fruição do serviço, o ASSINANTE deverá possuir um terminal (televisor, computador, etc.) operante e compatível com os serviços prestados.
- 6.1.3. Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da PRESTADORA ou, eventualmente, contratada de terceiros, limitando-se a sua oferta, dentro da área de prestação dos serviços, a localidades tecnicamente viáveis.
- 6.1.4. O equipamento decodificador para o ponto principal será disponibilizado ao ASSINANTE na forma de comodato ou locação, de acordo com as regras estabelecidas neste contrato, no Termo de Contratação, no contrato de locação ou na ordem de serviço.
- 6.1.5. O ASSINANTE terá direito, quando disponível na sua área de abrangência e de acordo com a política comercial no ato da contratação, a utilizar o aplicativo “Unifique Play”, por meio do qual será possível assistir a determinados canais em dispositivos que não a própria televisão, como computador, notebook, *tablet*, *smartphone* e outros.
- 6.1.5.1. É de responsabilidade do ASSINANTE baixar e instalar o aplicativo “Unifique Play” em seu(s) dispositivo(s), através do aplicativo “Play Store”, para aparelhos que utilizam o sistema operacional “Android”, ou “App Store”, para o sistema operacional “IOS”.
- 6.1.5.2. Para o ponto principal, o aplicativo “Unifique Play” já estará instalado no equipamento decodificador.

6.2. No caso de contratação na modalidade EMPRESA (coletivo centralizado), o ASSINANTE terá acesso ao serviço através de um número predeterminado de pontos (terminais) autônomos. A quantidade de pontos (terminais) autônomos contratada será definida pelo ASSINANTE, no momento da contratação.

6.3. É de conhecimento do ASSINANTE que a prestação do serviço pela PRESTADORA, com padrão de qualidade adequado, dependerá da compatibilidade do terminal do ASSINANTE, o qual deverá apresentar condições mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA: DA PROGRAMAÇÃO

7.1. O conteúdo dos canais que integram os pacotes de programação é totalmente definido e elaborado pelas Programadoras, sem nenhuma interferência da PRESTADORA, que tem sua atividade limitada à distribuição destes canais.

7.1.1. A PRESTADORA não possui controle sobre os horários de transmissão e qualquer responsabilidade sobre o conteúdo da programação veiculada nos canais integrantes dos pacotes de programação escolhidos livremente pelo ASSINANTE.

7.1.2. No decorrer da prestação dos serviços, alguns canais e programação poderão ser substituídos, por questões de ordem técnica e/ou comercial junto às Programadoras, bem como poderão ter seus sinais suspensos ou ter sua numeração alterada na grade. Quaisquer dessas alterações serão informadas previamente ao ASSINANTE.

7.1.3. O canal ou programação suprimido poderá ser substituído por outro, mediante comunicação ao ASSINANTE, com 30 (trinta) dias de antecedência. Caso o ASSINANTE não concorde com a substituição, fica facultada a rescisão do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da alteração, mediante solicitação à PRESTADORA, sendo devidos os valores relativos à prestação dos serviços até a data da rescisão.

7.1.3.1. A transmissão de canais classificados como canais abertos, canais obrigatórios, canais de áudio, canais cortesia e canais eventuais não integram o preço de nenhum plano de serviço, com exceção do plano básico, composto apenas pelos canais de programação de distribuição obrigatória e disponibilizado obrigatoriamente de forma onerosa pela PRESTADORA. Os referidos canais poderão ser excluídos, independentemente de notificação prévia e sem que tal fato enseje o direito ao ASSINANTE de exigir sua substituição por outro de mesmo gênero, reclamar ajuste no preço do plano de serviço, solicitar a rescisão do presente contrato sem incidência das penalidades aplicáveis e/ou requerer indenização por parte da PRESTADORA, reembolso ou desoneração das obrigações previstas neste contrato.

7.1.4. Poderá a PRESTADORA, a seu exclusivo critério e por mera liberalidade, disponibilizar ao ASSINANTE, de forma temporária, eventual, limitada e gratuita, a título de demonstração e/ou degustação, canal(is) que não integre(m) o plano de serviço contratado, o(s) qual(is) não se incorporará(ão), em nenhuma hipótese, ao plano de serviço do ASSINANTE, podendo a PRESTADORA, a qualquer tempo, cancelar sua disponibilização.

## 8. CLÁUSULA OITAVA: DOS SERVIÇOS ADICIONAIS AO SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA

8.1. Desde que disponibilizado pela PRESTADORA, o ASSINANTE poderá solicitar (por escrito, verbal ou eletronicamente por controle remoto, mediante utilização de senha secreta, individual e exclusiva) outros serviços adicionais ao serviço de TV por assinatura, desde que disponíveis e de acordo com a política comercial vigente no ato da contratação.

8.2. São serviços adicionais ao Serviço de TV por assinatura:

I) A recepção autônoma dos serviços em pontos terminais adicionais instalados somente no mesmo endereço; II) Programação “à la carte”: conteúdo (canais, programas, temporadas, dentre outros) específico, que pode ser adquirido separadamente ao plano de serviço já contratado, com pagamento mensal e recorrente;

III) Programação *Pay Per View*: conteúdo (filmes, séries, programas, temporadas, dentre outros) disponibilizado por eventos determinados, que pode ser adquirido separadamente ao plano de serviço já contratado, com período de duração pré-determinada e pagamento único (à vista ou parcelado), em horário previamente programado pela

Programadora;

IV) Serviços especializados de informações meteorológicas, bancárias, financeiras, culturais ou de jogos eletrônicos (games), além de outros que possam ser oferecidos aos ASSINANTES do Serviço de TV por Assinatura; V) Serviços de valor adicionado;

VI) PVR – Personal Video Recorder; e

VII) NPVR – Network Personal Video Recorder.

8.2.1. A aquisição de programação “à la carte” e *Pay Per View* está condicionada a contratação do serviço separadamente, de acordo com a política comercial da PRESTADORA no momento da contratação, à adimplência do ASSINANTE e à disponibilidade e viabilidade técnica, nos termos desse contrato.

8.2.3. Quando da solicitação de cada serviço adicional de TV por assinatura, o ASSINANTE será informado dos prazos, condições e custos adicionais, se houver, ficando, desde a instalação e disponibilização do serviço solicitado, responsável pelo pagamento da respectiva taxa de serviço, além do pagamento do valor correspondente à taxa de locação do equipamento necessário para a fruição do serviço, quando aplicável.

8.2.4. A contratação dos serviços adicionais ensejará a cobrança de valores adicionais previamente informados (não reembolsáveis), conforme a tabela em vigor, disponibilizada pela PRESTADORA, no site ou nos outros canais de divulgação, sendo que a referida cobrança será efetuada em conjunto com a cobrança das mensalidades da programação.

8.2.5. Caso o serviço venha a ser cancelado a qualquer tempo pelo ASSINANTE, na oportunidade de solicitação de sua religação ou reabilitação, este será responsável pelo pagamento de nova taxa de instalação ou habilitação, se houver.

## 9. CLÁUSULA NONA: DO PONTO ADICIONAL

9.1. Quando disponível para comercialização, o ASSINANTE poderá solicitar à PRESTADORA a contratação e instalação de ponto adicional independente e autônomo do ponto principal contratado, limitada a quantidade de pontos tecnicamente comportáveis no mesmo endereço.

9.1.2. Para usufruir do ponto adicional, o ASSINANTE deverá possuir o equipamento decodificador necessário para a recepção do sinal, o qual será ofertado sob o regime de locação, mediante o pagamento mensal dos valores previamente ajustados, bem como deverá arcar com o pagamento da taxa de instalação.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA: DO SERVIÇO DE GRAVAÇÃO DE VÍDEO DIGITAL – PVR E NPVR

10.1. Quando disponível para comercialização, a PRESTADORA poderá oferecer adicionalmente ao ASSINANTE a contratação do serviço de gravação digital PVR, que possibilita a gravação através do conector USB do decodificador, em formato digital, de programas (conteúdos de terceiros) teletransmitidos pelo serviço de TV por assinatura.

10.2. Para a efetiva fruição do serviço de gravação digital PVR, o ASSINANTE deverá solicitar a habilitação do conector USB do decodificador para o serviço PVR e este deverá dispor de uma memória USB *flash (pen drive)*, não fornecida pela PRESTADORA, como unidade de gravação e armazenamento de conteúdo.

10.2.1. O ASSINANTE estará sujeito ao pagamento da taxa de habilitação ou taxa de instalação do serviço, conforme a política comercial vigente, e da mensalidade correspondente à utilização do pacote por ele escolhido com direito a utilização do respectivo aparelho.

10.3. Somente a adequada utilização do serviço de gravação digital PVR por parte do ASSINANTE garantirá o acesso e a gravação de determinado programa.

10.4. O ASSINANTE fica ciente, desde já, de que o conteúdo é propriedade intelectual protegido por lei de direitos autorais e outras leis aplicáveis, não podendo ser reproduzido, publicado, difundido, reescrito ou redistribuído sem permissão expressa e formal do detentor de seus respectivos direitos.

10.4.1. O ASSINANTE é responsável pela utilização do equipamento, inclusive quando utilizado por terceiros, no que se refere ao conteúdo de terceiros.

10.5. A disponibilização para gravação, assim como a resolução de imagem (definição padrão ou alta definição) de um determinado programa televisivo e o tempo de sua disponibilização para uso, através do decodificador, podem variar, segundo critérios dos detentores dos direitos sobre o conteúdo (Programadora), aos quais a PRESTADORA também se submete.

10.6. A possibilidade ou não de gravação completa de um ou mais programas depende da capacidade disponível para gravação na memória USB *flash* (*pen drive*) de propriedade do ASSINANTE.

10.7. A PRESTADORA se reserva o direito de, a qualquer tempo, em face de atualização tecnológica, adicionar ou remover funções do serviço de gravação digital PVR, que não comprometam seu funcionamento básico de gravar e assistir programas teletransmitidos.

10.8. A PRESTADORA não se responsabiliza pela perda de conteúdos guardados na memória USB *flash* (*pen drive*), ficando o ASSINANTE ciente, desde já, de que a PRESTADORA não recuperará os conteúdos gravados.

10.9. Ao receber o serviço de gravação digital PVR, o ASSINANTE declara estar ciente de que o *software* nele utilizado, assim como as marcas, tecnologias e nomes, são de propriedade de terceiros, detentores de seus respectivos direitos e estão protegidos contra a utilização não autorizada, de acordo com a legislação em vigor, ficando os infratores sujeitos às sanções cíveis e penais aplicáveis.

10.9.1. O presente contrato não gera direitos de propriedade e/ou aquisição, pelo ASSINANTE, nem qualquer outro direito sobre o *software* utilizado na prestação do serviço de PVR, sendo certo que qualquer violação a esses direitos pelo ASSINANTE ou por terceiro será de responsabilidade exclusiva do ASSINANTE, implicando na adoção das medidas legais aplicáveis e na imediata rescisão do presente contrato.

10.10. A funcionalidade de gravações NPVR permite ao ASSINANTE selecionar, gravar e ter acesso a conteúdos de canais televisivos a que tenha acesso, no âmbito do serviço de televisão contratado.

10.10.1. O ASSINANTE não pode ter acesso, manter ou transferir gravações dos conteúdos, para qualquer outro meio, além das plataformas e meios de acessos disponibilizados pela PRESTADORA.

10.10.2. O acesso do ASSINANTE às gravações é efetuado exclusivamente a partir do seu equipamento terminal e ou aplicativo.

10.10.3. Cabe única e exclusivamente à PRESTADORA a seleção da plataforma técnica para gravação e armazenamento e para disponibilização dos conteúdos ao ASSINANTE através desta funcionalidade.

10.10.4. Cabe exclusivamente à PRESTADORA definir a lista de canais e conteúdos cuja gravação pode ser efetuada por iniciativa do ASSINANTE e o período de tempo máximo durante o qual cada conteúdo gravado fica disponível para visualização, através desta funcionalidade.

10.10.5. A lista de canais e conteúdos incluídos na funcionalidade de gravação será divulgada pela PRESTADORA e poderá ser alterada por esta em qualquer momento.

10.10.6. A PRESTADORA reserva-se o direito de eliminar as gravações realizadas através da funcionalidade de gravação com prazo superior a 3 (três) meses, ou na data de eliminação prevista para cada conteúdo, se menor.

10.10.7. Poderão ocorrer situações em que, por motivos técnicos, não seja possível ter acesso aos conteúdos gravados.

10.10.8. A cada ASSINANTE será atribuída uma quota de gravação (espaço disponível para armazenamento de gravações na plataforma disponibilizada pela PRESTADORA) para efetuar gravações. O limite da quota poderá ser alterado pela PRESTADORA a qualquer momento.

10.10.9. Os conteúdos gravados a pedido do ASSINANTE através desta funcionalidade estão protegidos por direitos de propriedade intelectual.

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DOS DIREITOS AUTORAIS

11.1. A programação recebida pelo ASSINANTE destina-se à recepção privada, sendo vedada toda e qualquer forma de aproveitamento dos programas que não a recepção ora ajustada, em especial as cópias, retransmissões e qualquer forma de utilização que direta ou indiretamente tenha o intuito de lucro, sob pena de caracterização de violação a direitos do autor, passível de medidas judiciais de ordem civil e criminal.

11.2. O ASSINANTE, na forma da lei civil e penal brasileira, deve respeitar os direitos autorais do conteúdo (programação) e tudo o mais que, por ventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora deferidos pelas perdas, danos, lucros cessantes e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

11.3. É vedado ao ASSINANTE a reprodução indevida dos sinais transmitidos por meio de artifício, ardil ou qualquer outro meio fraudulento, quer por cópia, quer por utilização em número superior ao de pontos e de forma diversa do contratado, para si ou para terceiros, ou permitir que terceiros utilizem-se indevidamente do sistema colocado à sua disposição. Ao proceder desta forma, além de infringir as normas desta contratação, o ASSINANTE estará sujeito às penas previstas na legislação penal em vigor.

11.4. A PRESTADORA reserva-se o direito de efetuar, por si ou por terceiros, vistorias nas instalações do ASSINANTE, o qual empreenderá todos os esforços para facilitar tais procedimentos. Em caso de constatação de irregularidade, seja com relação ao pacote de programação, número de pontos de recepção, entre outros, a PRESTADORA adotará as medidas cabíveis para a regularização das instalações, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do presente instrumento, com os encargos dela decorrentes.

## CAPÍTULO IV DO SERVIÇO DE *STREAMING*

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DAS ESPECIFICIDADES DO SERVIÇO DE *STREAMING*

12.1. O serviço de *streaming* consiste na disponibilização de conteúdo audiovisual (vídeos, filmes, séries, programas, documentários, temporadas, dentre outros) ao ASSINANTE, mediante pagamento de assinatura mensal, o qual poderá decidir o momento de início de exibição, com a possibilidade ou não de *download* do conteúdo, a depender da política comercial no momento da contratação.

12.1.1. O serviço de *streaming* poderá ser acessado através de aparelho televisor, com a utilização de equipamento decodificador disponibilizado pela PRESTADORA por meio das modalidades disponíveis no ato da contratação, ou através do aplicativo “Unifique Play”, por meio de dispositivos como computador, notebook, *tablet*, *smartphone* e outros.

12.1.1.1. É de responsabilidade do ASSINANTE baixar e instalar o aplicativo “Unifique Play” em seu(s) dispositivo(s), através do aplicativo “Play Store”, para aparelhos que utilizam o sistema operacional “Android”, ou “App Store”, para o sistema operacional “IOS”.

12.1.2. Para fazer uso do *streaming*, além de adquirir o pacote respectivo e baixar o aplicativo gratuito, é imprescindível que o ASSINANTE tenha acesso à rede mundial de computadores (internet), em velocidade compatível com o conteúdo a ser reproduzido.

12.1.3. Compete ao ASSINANTE efetuar todas as configurações necessárias em seus equipamentos, dispositivos, softwares e outros para a correta utilização do serviço de *streaming*.

- 12.2. Toda e qualquer alteração da modalidade do serviço de *streaming* poderá obrigar o ASSINANTE ao pagamento dos custos decorrentes, conforme tabela disponível no site da PRESTADORA.
- 12.3. A prestação do serviço de *streaming* está limitada em número de usuários simultâneos e *bitrate* (qualidade da transmissão), de acordo com o plano escolhido pelo ASSINANTE.
- 12.3.1. Para fins desse contrato, entende-se por número de usuários simultâneos a quantidade de usuários que estejam, via internet, assistindo e/ou ouvindo a transmissão *streaming* em um dado momento, relacionados ao acesso do ASSINANTE. Caso o número de usuários limite do plano seja atingido, o servidor automaticamente irá negar o acesso a novos usuários, enquanto o número limite de usuários estiver alcançado.
- 12.3.2. Para fins desse contrato, entende-se por *bitrate* a qualidade técnica escolhida para a transmissão de vídeo/áudio. É o *bitrate* que determina a qualidade de imagem e som transmitidos, quanto maior o *bitrate* maior a qualidade.
- 12.4. A PRESTADORA não se responsabilizará sobre quaisquer problemas no acesso do ASSINANTE ou seus usuários, causados pelo seu prestador de serviços, quando este for prestado por prestadora diversa.
- 12.5. O serviço de *streaming* será prestado independentemente da contratação de qualquer outro serviço previsto no presente instrumento, salvo se o ASSINANTE assim desejar.
- 12.6. Fica estipulado que, visando manter maior segurança das partes que aqui acordam e de terceiros, o ASSINANTE concorda e aceita que a PRESTADORA suspenda temporariamente o funcionamento do serviço de *streaming* ou grupo de contas *streamings* do ASSINANTE, caso os mesmos estejam sofrendo ataques, por parte de terceiros, via internet (DDOS ou DOS), excetuando-se os “servidores dedicados”, neste caso ficará a cargo do ASSINANTE definir se a(s) conta(s) atacada(s) deverão ser suspensas. Saliente-se que tal medida visa não só a proteção da PRESTADORA, mas também garantir a integridade e funcionamento de toda a rede, inclusive do serviço prestado diretamente ao ASSINANTE.
- 12.7. A qualidade e a resolução de reprodução do conteúdo dependerá de diversos fatores, exemplificando, mas sem limitar: dispositivo compatível, velocidade de conexão, resolução do vídeo repassado pela programadora, sendo certo que a PRESTADORA não garante a resolução ou qualidade mínima do conteúdo disponibilizado, ainda que seja de alta definição (HD), ultra-alta definição (UHD) ou de grande alcance dinâmico (HDR).
- 12.8. O acervo de conteúdo audiovisual e os títulos disponíveis poderão variar de acordo com a viabilidade técnica, o plano contratado ou a política comercial vigente, sendo que as programadoras poderão retirar determinado conteúdo do rol de conteúdos disponíveis ao ASSINANTE a qualquer tempo e sem prévio aviso.
- 12.9. Será permitido ao ASSINANTE parar, pausar, retroceder ou avançar o conteúdo assistido, bastando, para isso, selecionar as opções correspondentes.
- 12.10. O conteúdo adquirido através do serviço de *streaming* não será passível de gravação.
- 12.11. Todos os conteúdos são exclusivos para os ASSINANTES da PRESTADORA.
- 12.12. Não será permitido ao ASSINANTE ou terceiros usuários acessarem as áreas de programação do aplicativo “Unifique Play”, do equipamento decodificador, de seus bancos de dados ou qualquer conjunto de informações, ficando a pessoa que assim agir sujeita à legislação penal brasileira e obrigada a reparar os danos que causar.
- 12.13. O ASSINANTE fica, desde já, impedido de realizar ou permitir que alguém realize engenharia reversa, nem traduzir, descompilar, copiar, modificar, reproduzir, exibir, sublicenciar, publicar, divulgar, transmitir, transferir, emprestar, distribuir, vender, locar ou, de outra maneira, dispor das ferramentas, conteúdos disponibilizados e funcionalidades inerentes ao serviço de *streaming*, salvo nos exatos termos do presente contrato.
- 12.14. O ASSINANTE também fica impedido de realizar a mineração de dados, de qualquer tipo ou espécie, sob pena de aplicação da legislação penal brasileira e de reparar os danos que decorrerem desta utilização.

12.15. O uso do conteúdo disponibilizado ao ASSINANTE é pessoal, privado e intransferível, sendo que a PRESTADORA apenas concede uma licença para acesso temporário, não exclusivo, não transferível, não comerciável e não sublicenciável ao ASSINANTE.

12.16. Em sendo disponibilizada a locação de conteúdo específico, fica desde já estabelecido que as operações de locação são definitivas, não sendo permitida, em nenhuma hipótese, a devolução de conteúdo ou indenização por desistência.

12.17. O conteúdo poderá tornar-se indisponível devido a potenciais restrições de licenciamento da programadora de conteúdo ou por outros motivos.

12.18. A PRESTADORA envidará seus esforços para a disponibilidade contínua e permanente do aplicativo “Unifique Play”, bem como do conteúdo audiovisual. Contudo, eventos extraordinários que fogem de sua esfera de vigilância e responsabilidade podem tornar os serviços indisponíveis, nos termos deste contrato, de modo que o ASSINANTE não terá direito de exigir a disponibilidade em tempo integral e tampouco indenização ou reparação de danos em caso de indisponibilidade do serviço e/ou do aplicativo “Unifique Play”.

12.19. As demais disposições do presente contrato aplicar-se-ão também aos serviços de *streaming*.

## CAPÍTULO V DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

### 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

13.1. O SERVIÇO MÓVEL PESSOAL, prestado 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, conforme discriminado no Termo de Contratação, Ordem de Serviço, Contrato de Prestação de Serviços, Termo de Portabilidade Numérica e Termo de Transferência de Titularidade.

13.2. Na data de adesão ao presente CONTRATO, o ASSINANTE receberá um Código de Acesso disponibilizado pela PRESTADORA, salvo no caso de recebimento de Código de Acesso portado com êxito de outra prestadora de SMP por solicitação do ASSINANTE.

13.2.1. Na hipótese de Código de Acesso portado de outra prestadora de SMP, o Código de Acesso será aquele que o Cliente já utilizava.

13.2.2. O ASSINANTE poderá solicitar à PRESTADORA, mediante pagamento, a alteração de seu Código de Acesso.

13.3. O ASSINANTE deverá optar por um dos Planos de Serviço praticados pela PRESTADORA, de acordo com a política comercial vigente, a disponibilidade e a viabilidade técnica.

13.3.1. Os Planos de Serviço da PRESTADORA, suas taxas, preços, formas de pagamento e critérios de aplicação serão divulgados ao ASSINANTE quando da contratação, bem como estarão disponíveis no site da PRESTADORA: [www.unifique.com.br](http://www.unifique.com.br).

13.4. Em face das características físicas do Serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da PRESTADORA ou mediante redes contratadas de terceiros, limitando-se a oferta, dentro da área de prestação dos serviços, a localidades tecnicamente viáveis.

13.5. O ASSINANTE poderá migrar de um Plano de Serviço para outro a qualquer momento, desde que haja disponibilidade por parte da PRESTADORA e sejam observadas a viabilidade e disponibilidade técnica, a política comercial vigente, a adimplência e outros requisitos cabíveis.

13.5.1. Não serão permitidas as alterações do Plano de Serviço solicitadas por ASSINANTES que não estejam em dia com as suas obrigações.

13.5.2. Ao solicitar a migração, o ASSINANTE aceitará as cláusulas e condições do plano para o qual estiver migrando.

13.5.3. Na hipótese de migração entre planos oferecidos pela PRESTADORA dentro de uma mesma Área de Registro, será assegurada ao ASSINANTE a manutenção do seu Código de Acesso.

13.6. No ato da contratação, o ASSINANTE expressamente autoriza a PRESTADORA a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da PRESTADORA, mediante o qual o ASSINANTE passará a ser informado sobre eventuais lançamentos, ofertas, débitos, dentre outros, com o propósito de levar a efeito os termos deste contrato.

13.7. A adesão ao presente Contrato se dará pelo aceite do ASSINANTE, formalizado por meio de assinatura física ou digital do Termo de Contratação, bem como pela ativação do Chip e do fornecimento de seus dados pessoais, nos moldes praticados pela UNIFIQUE.

13.8. O ASSINANTE será integralmente responsável pela origem da Estação Móvel e pela forma de aquisição.

## TÍTULO III DAS CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

### CAPÍTULO I DAS FORMAS DE ADESÃO

#### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DAS FORMAS DE ADESÃO

14.1. A adesão ao serviço contratado, nas modalidades de oferta individual ou conjunta, poderá ser realizada pelo ASSINANTE através de vendedores credenciados pela PRESTADORA, por telefone, via internet (Área do Cliente ou contratação eletrônica), aplicativo, e-mail, loja física, através de autoatendimento, dentre outros meios disponíveis no momento da contratação.

14.2. A adesão pelo ASSINANTE ao presente contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

- I) Assinatura, a próprio punho ou eletrônica, do Termo de Contratação;
- II) Aceitação do Termo de Contratação através de sistema específico (aceite digital), pelos meios a serem disponibilizados pela PRESTADORA;
- III) Assinatura, a próprio punho ou eletrônica, da Ordem de Serviço de instalação, pelo ASSINANTE ou por pessoa por ele designada;
- IV) Pagamento parcial ou total via boleto bancário ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela PRESTADORA;
- V) Fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação ou de habilitação do serviço;
- VI) Pagamento de mensalidades ou taxas relativas à assinatura do serviço prestado pela PRESTADORA.

14.3. O pagamento da primeira fatura ratificará integralmente a adesão ao serviço contratado.

14.4. Para ativação, o ASSINANTE deverá informar à PRESTADORA seus dados pessoais e fornecer os documentos necessários para sua identificação.

## CAPÍTULO II DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA:** Da instalação e das condições de prestação e uso do(s) serviço(s) contratado(s)

15.1. A PRESTADORA promoverá a instalação, no prazo estabelecido no Termo de Contratação e/ou Contrato de Permanência, a contar da data da assinatura, eletrônica ou a próprio punho, ou da conclusão do processo de contratação através de aceite digital, aplicativo Minha Unifique, Central do Assinante ou outro meio de contratação eletrônica ou de televendas.

15.1.1. No ato da instalação, a PRESTADORA poderá constatar algum motivo que torne inviável ou impossível a prestação dos serviços, motivo pelo qual o contrato poderá ser rescindido sem ônus para as partes, sendo o ASSINANTE comunicado a respeito.

15.1.2. Nas hipóteses em que estiver ocorrendo nas dependências do local a ser instalado o serviço, qualquer impossibilidade técnica e/ou obras de responsabilidade do ASSINANTE que inviabilize a instalação, o prazo começa a contar da data de possibilidade técnica para a instalação.

15.1.3. A infraestrutura de acesso das dependências físicas internas do ASSINANTE será de responsabilidade deste.

15.2. A instalação do serviço poderá também ser feita por terceiros devidamente credenciados pela PRESTADORA. 14.3. Os equipamentos receptores necessários à instalação do serviço estarão discriminados no Termo de Contratação e/ou na Ordem de Serviço e poderão variar de acordo com o plano contratado pelo ASSINANTE.

15.3. Na hipótese de o ASSINANTE adquirir equipamentos diretamente de terceiros, será o único responsável pelo equipamento, assim como pela sua manutenção.

15.4. A PRESTADORA poderá disponibilizar equipamentos com maior funcionalidade/capacidade, os quais serão fornecidos por meio de locação ou opção de venda, nos termos do Título V – Dos Equipamentos.

15.5. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica para a instalação do serviço nas dependências do ASSINANTE ou na ausência de autorização de síndico(s), condômino(s), locador(es), dentre outros, o ASSINANTE deverá comunicar à PRESTADORA tal impossibilidade.

15.5.1. Fica interrompido o prazo de instalação ou habilitação quando evidenciado que, por problemas técnicos, climáticos e/ou por questões de segurança no acesso ao local da instalação houver o impedimento provisório, passando o prazo a contar imediatamente após constatado o restabelecimento de condições climáticas em normalidade ou da possibilidade de acesso ao local.

15.5.2. Se a PRESTADORA entender necessária a realização de obras ou adaptações nas dependências físicas do ASSINANTE, estas ocorrerão por conta e risco deste e os equipamentos apenas serão instalados e os serviços habilitados após a adequação necessária, sob pena de a instalação ou a habilitação não acontecer.

15.5.3. Será considerada desistência do ASSINANTE na hipótese de este não realizar as obras e/ou adaptações necessárias à prestação do serviço no prazo de 15 (quinze) dias a contar da notificação, verbal ou escrita, pela PRESTADORA, oportunidade em que o contrato estará automaticamente rescindido.

15.6. A prestação do serviço contratado inicia-se na data da instalação ou habilitação pela PRESTADORA, nos moldes deste contrato, sendo que a vigência do contrato tem início a partir da assinatura (a próprio punho ou eletrônica) ou do aceite digital do Termo de Contratação, Contrato de Permanência ou Ordem de Serviço.

15.7. A PRESTADORA poderá cobrar pelo serviço de instalação ou de habilitação conforme determinado no Termo de Contratação, Contrato de Permanência ou Ordem de Serviço.

15.8. A desistência, entendida como o cancelamento da solicitação do serviço pelo ASSINANTE,

manifestada a qualquer momento até a efetiva entrega do serviço pela PRESTADORA, inclusive na hipótese do item 15.5.3., sujeita o ASSINANTE ao pagamento do serviço de instalação ou de habilitação, do serviço de implantação de rede óptica de acesso e/ou do serviço de remanejamento, independentemente de realização, pela PRESTADORA, de qualquer procedimento para ativação ou remanejamento do serviço. Caso seja necessária a utilização de material(ais) ou serviço(s) excedente(s) à instalação básica, haverá a cobrança destes valores pela PRESTADORA, mediante prévia comunicação ao ASSINANTE.

15.9. Durante a instalação ou a habilitação dos serviços, o ASSINANTE deverá dispor, para o perfeito funcionamento do serviço, das cópias originais dos programas (navegadores, gerenciadores de e-mail, etc.) e sistema operacional instalados no computador e outros dispositivos necessários e deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar, se necessário, sua manutenção ou reinstalação. Nesta hipótese, a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas delas decorrentes.

15.10. Cabe exclusivamente ao ASSINANTE a responsabilidade pela manutenção dos serviços e equipamentos receptores necessários à conservação e ao funcionamento regular do serviço ora contratado.

15.11. Ao ASSINANTE fica garantida a transferência de um plano de serviço para outro a qualquer momento, desde que disponível pela PRESTADORA e observada a viabilidade e disponibilidade técnica, a política comercial vigente, a adimplência e outros requisitos.

15.12. Os planos de serviço da PRESTADORA, suas taxas, preços, formas de pagamento e critérios de aplicação serão divulgados ao ASSINANTE quando da contratação, bem como estarão disponíveis no site da PRESTADORA: [www.unifique.com.br](http://www.unifique.com.br).

15.13. No ato da contratação, o ASSINANTE expressamente autoriza a PRESTADORA a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da PRESTADORA, mediante o qual o ASSINANTE passará a ser informado sobre eventuais lançamentos, ofertas, débitos, dentre outros, com o propósito de levar a efeito os termos deste contrato. Havendo alterações dos dados cadastrais do ASSINANTE, é de responsabilidade do ASSINANTE comunicar a PRESTADORA.

## 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA MUDANÇA DE ENDEREÇO

16.1. É permitido ao ASSINANTE solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade ou para outra, desde que existam condições técnicas (viabilidade e disponibilidade) de instalação no novo endereço indicado.

16.1.1. Solicitada a mudança de endereço e/ou realocação de equipamentos e verificada a inexistência de viabilidade ou disponibilidade técnica, o ASSINANTE estará sujeito ao pagamento do benefício estabelecido em razão do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, se assim houver pactuado.

16.2. Existindo condições técnicas (viabilidade e disponibilidade) e permanecendo o interesse do ASSINANTE na mudança de endereço, o contrato mantido no endereço anterior será rescindido por vontade exclusiva do ASSINANTE e a PRESTADORA poderá cobrar deste o pagamento integral da multa de permanência, quando houver sido contratada, mensalidades e outros estipulados em contrato, Termo de Contratação, Contrato de Locação e/ou Contrato de Permanência.

16.2.1. Para o novo endereço, a PRESTADORA elaborará novo Termo de Contratação, Contrato de Locação e/ou Contrato de Permanência, bem como será ofertado novo benefício, estando o ASSINANTE sujeito às mesmas regras de uma nova contratação.

16.3. Os prazos e demais condições relativas à mudança de endereço se darão através de ajustes entre o ASSINANTE e a PRESTADORA, sendo certo que a cobrança pelo serviço prestado no endereço antigo se dará até o pedido de cancelamento efetuado pelo ASSINANTE.

**DOS PREÇOS, DA COBRANÇA E DO PAGAMENTO****17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DOS PREÇOS, DAS MODALIDADES DE COBRANÇA E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DO SERVIÇO CONTRATADO**

17.1. O ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores correspondentes à disponibilização dos serviços, conforme previamente informado (por telefone, correio eletrônico, SMS, Área do Cliente, aplicativo “Minha Unifique”, aplicativo de mensagem instantânea [WhatsApp ou outros] ou pessoalmente) no ato da solicitação de qualquer serviço, sem prejuízo de outras hipóteses:

- I) Assinatura: Valor devido pelo ASSINANTE periodicamente, em contrapartida à manutenção da disponibilidade do plano de serviço contratado, de forma individualizada;
- II) Franquia: É a quantidade de minutos (STFC) ou megabits (SCM) mensais disponibilizados ao ASSINANTE correspondente à assinatura do plano contratado, quando aplicável;
- III) Minutos Excedentes: Minutos utilizados além da franquia mensal contratada (STFC);
- IV) Mensalidade: Valor de trato sucessivo mensal, pago pelo ASSINANTE à PRESTADORA, durante toda a prestação dos serviços, nos termos deste contrato, estando incluída na mensalidade a assinatura de um ou mais serviços contratados;
- V) Taxa de Troca de Cômodo: Valor correspondente à alteração do local de instalação do serviço contratado dentro do imóvel, quando não caracterizada uma nova instalação, não cobrindo obras físicas ou estruturais, nos termos do presente instrumento;
- VI) Taxa de Habilitação: Valor devido pelo ASSINANTE correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas ou equipamentos da PRESTADORA para a fruição do serviço contratado, nos casos em que não há necessidade de instalação técnica, podendo ser presencial ou remota;
- VII) Taxa de Instalação: Valor devido pelo ASSINANTE em razão do compromisso firmado com a PRESTADORA e que lhe garante a implantação e a habilitação do serviço contratado, em conformidade com os pacotes e características respectivamente escolhidos pelo ASSINANTE, não cobrindo obras físicas ou estruturais, nos termos do presente instrumento;
- VIII) Taxa de Locação: É o valor devido pelo ASSINANTE correspondente à locação de equipamento(s) ou outro(s) material(is), quando pactuada.
- IX) Taxa de Mudança de Endereço: Valor correspondente à instalação que decorrer da alteração de endereço do serviço contratado;
- X) Taxa de Serviço: É a importância devida pelo ASSINANTE, não caracterizada como nenhuma outra, em razão de suportes e serviços específicos posteriores à instalação do acesso, decorrente de ajustes, configuração, instalações (inclusive de pontos adicionais, se for o caso), remoção, conserto de cabos e/ou equipamentos danificados por culpa do ASSINANTE ou terceiros, alteração de pacotes de velocidade de acesso à internet (local ou remota) ou de determinados equipamentos necessários à disponibilização dos serviços escolhidos pelo ASSINANTE, dentre outros. Esta taxa também poderá ser cobrada caso seja efetuada solicitação de reparo pelo ASSINANTE e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação do serviço contratado, seja constatado que o defeito reclamado não é atribuível à PRESTADORA, mas sim decorrente de mau uso ou má conservação dos equipamentos; problemas na rede elétrica; alteração não autorizada na infraestrutura interna do ASSINANTE; dentre outros, bem como na hipótese de o ASSINANTE não se encontrar no local, dia e horário agendados para receber o técnico ou não houver permissão de acesso;
- XI) Taxa de Utilização: Valor devido pelo ASSINANTE pelo uso do STFC, por unidade de medição.

17.2 O ASSINANTE pagará à PRESTADORA os valores pré-estabelecidos na política comercial e constantes no Termo de Contratação, Contrato de Permanência ou Ordem de Serviço, não sendo aceito qualquer outro valor que não os estabelecidos pela PRESTADORA.

- 17.3 Cabe ao ASSINANTE certificar-se previamente dos preços praticados e das modalidades de pagamento, à época da contratação, pela PRESTADORA.
- 17.4 Em relação aos serviços de telefonia, o ASSINANTE pagará mensalmente à PRESTADORA, além da assinatura, os valores correspondentes à franquia, aos minutos excedentes correspondentes ao plano contratado e outros serviços adicionais de acordo com as opções contratadas e a política comercial praticada.
- 17.5 Os valores referentes aos serviços contratados serão cobrados no tempo e modo previstos no Termo de Contratação, ou por outra forma ajustada entre as partes.
- 17.6 Os valores devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA de acordo com o rol acima serão aqueles efetivamente praticados na data da contratação, que variarão conforme as condições comerciais oferecidas pela PRESTADORA, a modalidade, o plano e outras especificidades escolhidas pelo ASSINANTE no momento da contratação dos serviços.
- 17.7 A assinatura decorrente da prestação dos serviços contratados será incluída na cobrança emitida mensalmente pela PRESTADORA, com data de fechamento anterior ao vencimento da fatura (cobrança pós paga).
- 17.8 O ciclo de cobrança será informado ao ASSINANTE no ato da contratação.
- 17.9 O ASSINANTE é o único responsável pelo pagamento dos valores cobrados em função da prestação do SMP, independentemente de quem tenha usado seus dispositivos.
- 17.10 Os valores devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA serão estabelecidos na política comercial e constarão do Termo de Contratação, Contrato de Permanência ou Ordem de Serviço, não sendo aceito qualquer outro valor que não os estabelecidos pela PRESTADORA.
- 17.11 Os valores devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA serão aqueles efetivamente praticados nos planos de serviços na data da contratação, que variarão conforme as condições comerciais oferecidas pela PRESTADORA, a modalidade, o plano e outras especificidades escolhidas pelo ASSINANTE no momento da contratação dos serviços.
- 17.12 Cabe ao ASSINANTE certificar-se previamente dos preços praticados e das modalidades de pagamento, à época da contratação, pela PRESTADORA.
- 17.13 Os valores referentes aos serviços contratados serão cobrados no tempo e modo previstos no Termo de Contratação, ou por outra forma ajustada entre as partes. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da habilitação do serviço.
- 17.14 O ASSINANTE poderá optar por efetuar os pagamentos através de débito automático em conta corrente ou em cartão de crédito, desde que a PRESTADORA disponibilize estas modalidades de pagamento, ou através de boleto bancário (documento de cobrança mensal), emitido pela PRESTADORA em estabelecimento bancário prévia e expressamente por esta indicado, ou por meio diverso autorizado pela PRESTADORA.
- 17.15 Ao optar pelo débito automático (em conta corrente) ou débito recorrente (em cartão de crédito), desde que disponíveis tais modalidades e em estabelecimentos bancários prévia e expressamente indicados no ato da contratação, a PRESTADORA poderá oferecer preços e condições diferenciadas de pagamento.
- 17.16 Na hipótese acima, o ASSINANTE fica ciente de que a fatura mensal passará a ser disponibilizada somente em versão eletrônica (por e-mail, através do site [www.unifique.com.br](http://www.unifique.com.br) – Área do Cliente e aplicativo Minha Unifique), podendo solicitar novamente a emissão de boleto para pagamento, sujeitando-se ao acréscimo no valor da mensalidade.
- 17.17 A PRESTADORA enviará os documentos de cobrança através da forma ajustada no ato da contratação, responsabilizando-se o ASSINANTE pela veracidade e exatidão dos dados informados.
- 17.18 A PRESTADORA emitirá a cobrança dos serviços prestados ao ASSINANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento escolhida pelo ASSINANTE.
- 17.19 O não pagamento por parte do ASSINANTE de qualquer dos valores devidos em seus respectivos vencimentos, acarretará juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor original da cobrança até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o

valor do principal e a efetiva correção monetária do período.

17.20 A eventual tolerância da PRESTADORA em relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual.

17.21 O não recebimento do documento de cobrança pelo ASSINANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o ASSINANTE deverá contatar com a PRESTADORA, através de seus canais de atendimento, que informará o procedimento a ser adotado para a efetivação do pagamento devido ou emitirá a 2ª (segunda) via do documento através de recurso on-line disponibilizado no site [www.unifique.com.br](http://www.unifique.com.br), através da Área do Cliente.

17.22 O ASSINANTE também poderá atualizar o boleto através de recurso online disponibilizado no site [www.unifique.com.br](http://www.unifique.com.br), por meio da Área do Cliente, desde que disponível tal opção.

17.23 A PRESTADORA poderá efetuar a cobrança de quaisquer valores decorrentes da prestação do serviço contratado e não lançado mensalmente nas faturas de serviço do ASSINANTE, seja em relação à mensalidade, assinatura, taxas, franquia, minutos excedentes, dentre outros, devendo, para tanto:

- I) negociar previamente com o ASSINANTE os valores em aberto;
- III) emitir documento de cobrança separado em relação aos serviços anteriores a 90 (noventa) dias;
- IV) não acrescentar encargos moratórios em relação aos serviços anteriores a 90 (noventa) dias;
- V) possibilitar o parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

17.24 O valor dos serviços poderá ser reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente de 12 (doze) meses, com base na variação do Índice Geral de Preços – Mercado/ IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro que vier a substituí-lo.

17.25 O reajuste anual ocorrerá doze meses após a entrada em vigor de determinado plano (data de criação) e não na data de contratação dos serviços pelo ASSINANTE.

17.26 O reajuste anual independe das alterações dos valores promocionais praticados pela PRESTADORA.

17.27 As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à PRESTADORA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais aptos a ensejar a execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

17.28 A PRESTADORA poderá praticar preços diversos pelos serviços oferecidos, a depender do prazo, da localidade, do instrumento de pagamento ou outras variantes e facilidades escolhidas pelo ASSINANTE.

17.29 Em caso de inadimplemento, a PRESTADORA poderá iniciar, por si ou por intermédio de terceiros, os procedimentos legais de cobrança (avisos/notificações de cobrança, inscrição no cadastro de inadimplente – SPC/SERASA, ação judicial, dentre outros).

17.30 Em caso de ausência de quitação de quaisquer débitos pelo ASSINANTE, inclusive a não devolução dos equipamentos locados ou cedidos em comodato, depois de transcorridos os prazos para pagamento de acordo com as disposições legais, a PRESTADORA poderá iniciar, por si ou por intermédio de terceiros, os procedimentos legais de cobrança, como avisos e notificações de cobrança, inscrição do nome do ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito, protesto em cartório de registro de títulos e documentos, ação judicial, dentre outras medidas, cabendo ao ASSINANTE ressarcir a Parte prejudicada o valor corrigido e atualizado nos termos do presente contrato, além das despesas administrativas e judiciais e honorários advocatícios.

17.31 O ASSINANTE autoriza a PRESTADORA, desde já, a notificá-lo a respeito dos débitos contraídos através de correspondência física, correio eletrônico (e-mail), mensagem de texto (SMS), Central do Assinante, aplicativo Minha Unifique, aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp ou outros), contato telefônico ou presencial, ou outras formas ajustadas entre as partes, inclusive para os fins de que trata o art. 43, § 2º, do CDC (notificação prévia ao registro nos órgãos de proteção ao crédito).

## CAPÍTULO IV DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

### 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DO PROCEDIMENTO DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS/COBRANÇAS

18.1. O ASSINANTE tem o prazo de 3 (três) anos para, mediante requerimento, contestar junto à PRESTADORA valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida, conforme preceitua o art. 81 da Resolução n. 632/2014 da ANATEL.

18.1.1. O valor contestado será suspenso, ficando a nova cobrança condicionada à previa justificativa junto ao ASSINANTE acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela PRESTADORA.

18.1.2. A PRESTADORA terá o prazo de 30 (trinta) dias para responder a contestação do ASSINANTE acerca dos débitos/cobranças lançados nas suas faturas mensais.

## TÍTULO IV DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

### CAPÍTULO I DOS DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VEDAÇÕES AO ASSINANTE

#### 19. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DOS DIREITOS DO ASSINANTE

19.1. Em relação aos serviços previstos no presente instrumento, o ASSINANTE tem direito:

- I) ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- II) à liberdade de escolha da prestadora e do plano de serviço;
- III) ao 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;
- IV) ao 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;
- V) à inviolabilidade e ao sigilo 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;
- VI) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de suspensão por falta de pagamento ou inserção de crédito ou por descumprimento de deveres constantes na LGT, sempre após notificação prévia pela PRESTADORA;
- VII) à privacidade nos documentos de cobrança e não utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA para fins alheios ao contrato, ressalvadas as hipóteses em que o compartilhamento se fizer necessário e de acordo com os princípios e as garantias estabelecidos na legislação de proteção de dados em vigor;
- VIII) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista na regulamentação respectiva;
- IX) à resposta eficiente e tempestiva, pela PRESTADORA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação, ressalvadas as hipóteses de suspensão parcial e total;
- X) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

- XI) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XII) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da confirmação da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a PRESTADORA;
- XIII) a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- XIV) a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- XV) à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- XVI) a ter acesso ao contrato de prestação de serviço, bem como ao plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- XVII) à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- XVIII) a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
- XIX) a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa;
- XX) à comunicação prévia de inclusão de seu nome em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seus dados cadastrais atualizado junto à PRESTADORA.

19.1.1. Em relação especificamente aos serviços de STFC, o ASSINANTE tem direito:

- I) ao detalhamento do documento de cobrança, para individualização das chamadas realizadas, nos termos da regulamentação;
- II) à 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 e no serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC;
- III) à substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;
- IV) à portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;
- V) 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 em Regulamento específico;
- VI) de selecionar a PRESTADORA de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância a cada chamada por ele originada;
- VII) de não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;
- VIII) à gratuidade das chamadas para os serviços públicos de emergência, sendo que as chamadas para demais serviços de utilidade pública poderão ser tarifadas, conforme regulamentação.

19.1.2. Em relação especificamente aos serviços de SMP, o ASSINANTE tem direito:

- I) solicitar à PRESTADORA, em caso de mudança de Código de Acesso, a interceptação das chamadas dirigidas a Código de Acesso antigo e informações sobre o novo Código de Acesso, nos termos do art. 6º, XXI, da Resolução nº 477/2007 da ANATEL;

## 20. CLÁUSULA VIGÉSIMA: DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

20.1. São obrigações do ASSINANTE:

- I) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

- II) respeitar e preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os bens da PRESTADORA;
- III) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por PRESTADORA de serviço de telecomunicações;
- IV) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- V) somente conectar à rede da PRESTADORA os equipamentos que obedeçam aos padrões e características técnicas e legais aplicáveis, responsabilizando-se, por sua conta e risco, pela aquisição, operação, utilização, conservação, manutenção e proteção de seus equipamentos, aparelhos e redes internas;
- VI) indenizar a PRESTADORA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- VII) comunicar imediatamente à PRESTADORA:
  - a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
  - b) a transferência de titularidade e a transferência de endereço do dispositivo de acesso;
  - c) qualquer alteração das informações cadastrais;
  - d) toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela PRESTADORA;
- VIII) assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela PRESTADORA, sob pena de suspensão do serviço;
- XIX) adquirir, construir, manter e dispor toda a infraestrutura/rede interna e equipamentos necessários para a ativação e prestação dos serviços;
- X) providenciar, no endereço indicado, local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da PRESTADORA, quando for o caso;
- XI) arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos avariados ou danificados no decorrer da contratualidade, disponibilizados pela PRESTADORA ao ASSINANTE;
- XII) assumir as responsabilidades, como fiel depositário, de guarda e conservação dos equipamentos (quando aplicável);
- XIII) responsabilizar-se pela utilização adequada, inclusive por terceiros, dos serviços, redes e equipamentos contratados, comunicando à PRESTADORA qualquer eventual anormalidade dos serviços;
- XIV) fornecer todas as informações solicitadas pela PRESTADORA necessárias à ativação do serviço;
- XV) dispor os equipamentos, na sua rede interna, necessários para a ativação do serviço;
- XVI) permitir o acesso de empregados, terceirizados e ou representantes da PRESTADORA, devidamente identificados, às suas dependências 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para efetuar a manutenção de serviços e verificação de equipamentos instalados, sempre que necessário;
- XVII) comunicar a PRESTADORA, por escrito, em caso de necessidade superveniente de ampliação ou redução da quantidade de acessos integrantes, as quais serão avaliadas pelas Partes. A ampliação ou redução da quantidade de velocidade ou de acessos poderá exigir a revisão das condições previamente negociadas;
- XVIII) não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual;
- XIX) isentar a PRESTADORA de qualquer responsabilidade pelo atraso e/ou impossibilidade de acesso do técnico da PRESTADORA, em suas dependências, para efetuar manutenção (preventiva ou emergencial);
- XX) isentar a PRESTADORA de responsabilidade por acessos sem autorização a equipamentos e sistemas de informática ou pela prática de quaisquer ilícitos civis, criminais e ou administrativos, bem como por

alteração, furto, roubo ou destruição de equipamentos, de arquivos de dados, programas, procedimentos ou informações de sua propriedade;

XXI) manter íntegros os equipamentos disponibilizados pela PRESTADORA, evitando quaisquer alterações físicas e ou lógicas, sob pena de indenização ou de perda de garantia;

XXII) preservar dados e ou restrições de acesso, considerando que a prestação do(s) serviço(s) pela PRESTADORA exclui o fornecimento de mecanismos adicionais de segurança lógica de rede, filtros ou priorização de pacotes;

XXIII) responsabilizar-se pelas consequências oriundas da utilização do endereço IP e por incidentes de segurança de rede, inclusive com a implementação de correções em sistemas, quando necessário;

XXIV) mensurar e se certificar, antes da contratação, sobre a quantidade necessária de banda de acordo com a média de seu consumo diário.

XXV) Responsabilizar-se pelas consequências oriundas de usos indevidos feitos de seus aparelhos, independentemente de quem tenha praticado o uso indevido;

XXVI) Mensurar e se certificar, antes da contratação, sobre a quantidade necessária de banda de acordo com a média de seu consumo diário;

XXVII) Respeitar direitos autorais de softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais a que acesse por meio do serviço contratado, respondendo diretamente por perdas, danos, lucros cessantes e outros danos provocados em razão da violação destes direitos;

XXVIII) Preservar-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados pela utilização da internet, não cabendo à PRESTADORA qualquer responsabilidade pela segurança da rede e dados do ASSINANTE, bem como por eventuais danos e prejuízos sofridos pelo ASSINANTE, sejam a que título for.

20.2. Caso o ASSINANTE não forneça as informações necessárias à ativação do serviço, não será atribuível à PRESTADORA nenhuma responsabilidade na ocorrência de atrasos decorrentes da ausência da informação.

20.3. É obrigação do ASSINANTE comunicar tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, como também quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também comunicar à PRESTADORA eventuais mudanças de números de telefones, endereço eletrônico (e-mail), endereço físico, dentre outros.

20.4. É igualmente de responsabilidade do ASSINANTE deixar seus sistemas de antispam configurados, de modo que não interfiram no recebimento dos comunicados e matérias da PRESTADORA, não sendo aceitável nenhuma escusa caso não tenha tido acesso a algum e-mail em virtude desse bloqueio ou filtro similar.

20.5. Na hipótese de a PRESTADORA constatar indícios de comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento ou qualquer outra forma de disponibilização ou transferência do serviço a terceiros, o ASSINANTE fica ciente, desde já, de que a PRESTADORA poderá realizar inspeção in loco e/ou notificá-lo a respeito das irregularidades constatadas, e, não cessando as condutas que afrontam o presente contrato, a PRESTADORA poderá cessar a prestação de serviços imediatamente e rescindir o contrato com o ASSINANTE.

## 21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: DAS VEDAÇÕES AO ASSINANTE

21.1. Fica expressamente vedado ao ASSINANTE:

I) proceder ou permitir que qualquer pessoa não autorizada promova qualquer alteração, ajuste, manutenção, manipulação ou acréscimo no ponto de instalação implantado pela PRESTADORA, abrangendo equipamentos, receptores, decodificadores, dispositivos, cabos, fontes de alimentação, dentre outros,

compreendendo a rede interna ou externa, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à PRESTADORA, arcando com o preço por ela praticado;

II) utilizar a rede da PRESTADORA para, de qualquer maneira, obter serviços não contratados, ficando desde já ciente o ASSINANTE de que tais condutas, comumente conhecidas como “pirataria” ou “gato”, configuram ilícitos de ordem civil e penal, passíveis de registro de ocorrências perante a competente autoridade policial e das conseqüentes ações cíveis e criminais daí advindas;

III) utilizar os serviços contratados para disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores web, FTP, SMTP, POP3, GATEWAY, servidores de rede ponto a ponto e quaisquer conexões entrantes (para esse tipo de aplicativo o ASSINANTE deverá contratar junto à PRESTADORA ou terceiros serviço de telecomunicação específico), dentre outras espécies não autorizadas;

IV) fazer uso de práticas que desrespeitem a lei, a moral, ou comprometam a imagem pública da PRESTADORA ou, ainda, contrárias 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 membros da comunidade da internet;
- b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da PRESTADORA 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 autorização;
- d) enviar mensagens coletivas de e-mail (*spam*) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos usuários;
- e) enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (*bombing*);
- f) disseminar 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 PRESTADORA 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) produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais;
- i) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação dos serviços discriminados no presente contrato sem expressa e prévia aprovação da PRESTADORA, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo ASSINANTE;
- j) acoplar equipamentos ao sistema de TV a cabo que permitam a recepção de programação não contratada pelo ASSINANTE;
- k) utilizar a programação oferecida ao ASSINANTE para fins de sua reprodução a qualquer título, sob pena de o ASSINANTE ficar sujeito às sanções previstas na legislação penal e civil brasileira em vigor.

## CAPÍTULO II

### DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

#### 22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: DOS DIREITOS DA PRESTADORA

## 22.1. São direitos da PRESTADORA:

- I) empregar equipamentos e infraestrutura contratados de terceiros;
- II) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço; III) 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;
- IV) suspender a prestação dos serviços e rescindir o presente contrato, de acordo com as hipóteses previstas neste instrumento;
- V) realizar, periodicamente, vistorias nos equipamentos e infraestrutura do ASSINANTE, visando sua manutenção e funcionamento ideais;
- VI) excluir ou suspender a conta de acesso de determinado ASSINANTE, em virtude de suspeita de inexatidão de informações ou prática de ato passível de ilícito civil ou penal.

## 23. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

### 23.1. São obrigações da PRESTADORA:

- I) tornar disponíveis ao ASSINANTE os produtos e ou serviços contratados 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da vigência do Termo de Contratação ou do

Contrato de Permanência, ressalvadas as hipóteses de interrupção previstas neste contrato;

- II) manter a qualidade e a regularidade adequadas à natureza dos serviços prestados;
- III) atender e responder às reclamações do ASSINANTE;
- IV) não recusar atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da PRESTADORA, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de inviabilidade ou indisponibilidade técnica; V) não impedir, por contrato ou por outro meio, que o ASSINANTE seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;
- VI) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o ASSINANTE;
- VII) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- VIII) zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários, ressalvadas as hipóteses de determinações legais, de autoridades judiciais e/ou policiais;
- XIX) submeter-se à fiscalização exercida pela Anatel.

### 23.2. Não são obrigações da PRESTADORA:

- I) Responsabilizar-se pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do ASSINANTE, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado, a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial;
- II) Responsabilizar-se por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, falha de operação por pessoas não autorizadas na infraestrutura do ASSINANTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da PRESTADORA.

22.3. A PRESTADORA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo ASSINANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente contrato.

## TÍTULO V DOS EQUIPAMENTOS E DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

### CAPÍTULO I DAS REGRAS GERAIS DOS EQUIPAMENTOS

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA: Do comodato, da locação e da opção de venda dos equipamentos
- 23.1. Os equipamentos descritos na Ordem de Serviço – OS de instalação e/ou no Termo de Contratação conectados à rede da PRESTADORA, possibilitam o acesso do ASSINANTE, motivo pelo qual são imprescindíveis para a fruição do serviço ora contratado.
- 23.1.1. O ASSINANTE receberá da PRESTADORA tais equipamentos em regime de comodato, sendo que o ASSINANTE ficará responsável pelos bens, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, devendo restituí-los à PRESTADORA, mediante visita previamente agendada com o ASSINANTE, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo, ainda, nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio dos equipamentos que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor de mercado do(s) equipamento(s) pela PRESTADORA ao ASSINANTE.
- 23.2. A PRESTADORA poderá disponibilizar outros equipamentos para a infraestrutura do ASSINANTE com maior funcionalidade/capacidade, os quais serão ofertados sob o regime de locação e/ou mediante opção de compra, sendo que o ASSINANTE ficará responsável pelos bens, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, devendo restituí-los à PRESTADORA, na hipótese de locação, mediante visita previamente agendada com o ASSINANTE, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo, ainda, nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio dos equipamentos que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor de mercado do(s) equipamento(s) pela PRESTADORA ao ASSINANTE.
- 23.2.1. A locação será objeto de contrato específico, sendo o Termo de Contratação e/ou a Ordem de Serviço o meio de adesão ao mesmo.
- 23.3. É vedado ao ASSINANTE remover os equipamentos do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedado ao ASSINANTE qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura dos aparelhos para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da PRESTADORA ou por terceiros autorizados pela mesma.
- 23.4. O ASSINANTE é responsável por quaisquer defeitos, falhas, danos ou avarias verificados no(s) equipamento(s) provido(s), comprometendo-se a:
- I) não permitir que terceiros não indicados pela PRESTADORA façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) equipamento(s);
  - II) arcar com todos os custos decorrentes da má utilização do(s) equipamento(s);
  - III) comunicar à PRESTADORA a existência de quaisquer defeitos ou anomalias.
- 23.5. Em caso de dano nos equipamentos locados ou cedidos em comodato, em decorrência de manutenção indevida, o ASSINANTE, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de Taxa de Serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do ASSINANTE.
- 23.6. Quando o equipamento cedido em comodato, locado ou ofertado sob a opção de compra também servir de roteador wi-fi, o ASSINANTE fica ciente, desde já, de que tal equipamento poderá sofrer interferência em sua performance devido a obstáculos físicos (como paredes, portas, janelas, móveis, objetos

de decoração, plantas, dentre outros) ou eletromagnéticos (como equipamentos eletrônicos ou eletrodomésticos), causando degradação, conseqüentemente, na qualidade do serviço.

23.6.1. Ainda na hipótese de o equipamento também operar como roteador wi-fi, a PRESTADORA não é responsável pelo dimensionamento de consumo (quantidade de banda X quantidade de dispositivos/usuários ao mesmo tempo), cabendo ao ASSINANTE mensurar e se certificar, antes da contratação, a quantidade necessária de banda de acordo com a média de seu consumo diário.

23.7. O ASSINANTE não poderá emprestar, ceder, locar ou sublocar, total ou parcialmente, os equipamentos cedidos ou locados sem a expressa anuência, por escrito, da PRESTADORA.

23.8. Sendo a PRESTADORA a legítima proprietária dos equipamentos, com exceção daqueles adquiridos a título oneroso, em caso de eventual rescisão, o ASSINANTE devolverá ou disponibilizará os equipamentos para a retirada pela PRESTADORA, podendo agendar a devolução através dos meios de contato disponíveis com a PRESTADORA, sob pena de, não o fazendo, ser obrigado ao ressarcimento do valor do(s) equipamento(s) vigente à época do pagamento.

23.9. O ASSINANTE, a seu exclusivo critério, poderá desinstalar os equipamentos e entregá-los no endereço da PRESTADORA constante no Termo de Contratação, oportunidade em que os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da PRESTADORA que, se constatar avarias e/ou adulterações, as indicará na Ordem de Serviço, a qual embasará a emissão de cobrança do valor do(s) equipamento(s) avariados e/ou adulterados.

23.10. Na hipótese de ausência do ASSINANTE no local e data agendada para a retirada e devolução do(s) equipamento(s), impossibilitando tal retirada pela PRESTADORA, ou de recusa na devolução, fica facultado à PRESTADORA emitir documento de cobrança do valor dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança, independentemente de prévia notificação, podendo levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito.

## 24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - TÉCNICAS DO SERVIÇO

24.1. O SERVIÇO será destinado ao uso exclusivo do ASSINANTE, em conformidade com os termos contratados e poderá ser utilizado como tecnologia de FWA.

24.2. A PRESTADORA prestará o SERVIÇO dentro dos parâmetros de qualidade do PGMQ (Plano Geral de Metas de Qualidade), elaborado pela ANATEL.

24.3. É de conhecimento do ASSINANTE que a prestação do serviço pela PRESTADORA, com padrão de qualidade adequado, dependerá da compatibilidade dos dispositivos do ASSINANTE, os quais deverão apresentar condições mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

24.4. O ASSINANTE declara estar ciente de que eventual defeito em sua estação móvel não implica interrupção dos SERVIÇOS, que continuarão à sua disposição, motivo pelo qual não fará jus a qualquer ressarcimento e/ou indenização por parte da PRESTADORA.

24.5. É vedado ao ASSINANTE utilizar-se de dispositivos GATEWAY.

24.6. O ASSINANTE declara estar ciente e concordar que, em caso de vício em sua estação móvel, ainda que adquirido em loja da PRESTADORA, a responsabilidade por defeitos de fabricação, bem como pela troca e/ou assistência técnica do dispositivo é exclusiva do fabricante.

24.7. O ASSINANTE declara estar ciente e concordar que, eventualmente, o Serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, condições topográficas, geográficas, urbanas, distância do ASSINANTE da Estação Rádio Base, número de clientes associados à mesma Estação Rádio Base, tráfego de dados na internet ou por outros fatores fora do controle da PRESTADORA.

24.8. O ASSINANTE declara estar ciente e concordar que a responsabilidade da PRESTADORA em relação à interconexão com redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações está limitada ao disposto na legislação e na regulamentação correspondente, reconhecendo o ASSINANTE a possibilidade de eventual

oscilação na interconexão independente da vontade da PRESTADORA.

24.9. Para a realização de chamadas de Longa Distância, nacionais ou internacionais, o ASSINANTE deverá selecionar a Prestadora de SMP de sua preferência, a cada chamada por ele originada.

24.10. O ASSINANTE deverá solicitar previamente junto à PRESTADORA a liberação para realização de chamadas de Longa Distância internacionais.

24.11. Será de exclusiva responsabilidade da Prestadora de SMP escolhida pelo ASSINANTE a prestação do serviço de Longa Distância (nacional ou internacional), bem como a definição e cobrança dos valores respectivos.

24.12. A PRESTADORA determinará a tecnologia móvel a ser utilizada nas diferentes regiões da sua Área de Prestação, conforme disponibilidade técnica, ficando a seu critério qualquer alteração na tecnologia adotada.

## 25. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - UTILIZAÇÃO FORA DA ÁREA DE REGISTRO (“ROAMING”)**

25.1. O ASSINANTE poderá utilizar o SMP fora de sua Área de Registro e desde que haja disponibilidade técnica e desde que a PRESTADORA tenha firmado acordos para essa finalidade com outras operadoras de SMP nas localidades a serem visitadas pelo ASSINANTE, podendo a PRESTADORA cobrar valor excedente.

25.2. Na hipótese prevista na Cláusula 11.1, o ASSINANTE se sujeitará às condições técnico-operacionais das redes das operadoras de SMP com as quais a PRESTADORA possua acordos vigentes, bem como ao pagamento dos valores previstos no Plano de Serviço escolhido.

25.3. A utilização fora da área de registro será faturada conforme regra do Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE e conforme a política comercial praticada pela PRESTADORA.

## TÍTULO VI

### DA INDISPONIBILIDADE E DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

#### CAPÍTULO I

### DA INDISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E DOS DESCONTOS

## 26. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: DA INDISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS**

26.1. A PRESTADORA concederá descontos nos valores mensais devidos pelo ASSINANTE na hipótese de interrupção da prestação do serviço superior a 30 (trinta) minutos consecutivos, calculados de acordo com a seguinte fórmula:

$V_c = (V_m / 720) \times N$ , sendo:

$V_c$  = Valor do crédito

$V_m$  = Valor da mensalidade

$N$  = número de horas indisponíveis  $720 = 24 \text{ horas} \times 30 \text{ dias}$ .

26.2. Ocorrendo o disposto na cláusula acima, caberá ao ASSINANTE desconto de valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que frações de 30 minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos.

26.3. Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, computado a partir da efetiva comunicação pelo ASSINANTE à PRESTADORA.

26.3.1. O período de indisponibilidade será contado após a abertura de chamado técnico junto à PRESTADORA, devidamente identificado com número de protocolo e/ou número de identificação do ASSINANTE (Customer-ID), não sendo admitido nenhum outro marco inicial de interrupção que não o registro formal do protocolo.

## 27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA: DA INDISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS POR CULPA NÃO ATRIBUÍVEL À PRESTADORA

27.1. Além das hipóteses previstas neste contrato, na legislação e na regulamentação aplicável à PRESTADORA, o(s) serviço(s) poderá(ão) ser suspenso(s) nos seguintes casos:

- I) manutenção técnica ou operacional preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao ASSINANTE;
- II) manutenção técnica ou operacional corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços;
- III) descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, incluído o uso indevido dos serviços ou equipamentos pelo ASSINANTE;
- IV) quando as instalações, os equipamentos, a infraestrutura ou a rede interna do ASSINANTE não forem compatíveis com as especificações técnicas estabelecidas neste contrato ou puderem causar danos à rede da PRESTADORA;
- V) utilização pelo ASSINANTE de equipamentos e terminais sem certificação expedida ou aceita pela ANATEL; VI) recusa injustificada pelo ASSINANTE na entrega/envio de documentos que comprovem os dados cadastrais informados;
- VII) casos fortuitos ou de força maior, tais como perda, furto, eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, dentre outros;
- VIII) ações de terceiros, de concessionárias de serviços ou restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público que impeçam a prestação dos serviços, seja em caráter eventual ou definitivo; IX) falta ou queda brusca de energia;
- X) danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos;
- XI) interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial ou pelas programadoras;
- XII) características técnicas dos aparelhos receptores do ASSINANTE que prejudiquem a recepção do sinal;
- XIII) causas atribuíveis exclusivamente ao ASSINANTE ou a fato de terceiros;
- XIV) falha nos equipamentos da PRESTADORA ocasionada pelo ASSINANTE;
- XV) impedimento do acesso de pessoal técnico da PRESTADORA e/ou terceiros indicados por esta, às dependências do ASSINANTE, para fins de manutenção ou restabelecimento do (s) serviço(s);
- XVI) falha no meio de telecomunicação de acesso quando provido total ou parcialmente pelo ASSINANTE;
- XVII) falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a PRESTADORA não possua controle direto ou indireto, atribuíveis ao ASSINANTE ou a terceiros;
- XVIII) erros de manipulação ou operação dos equipamentos por si e, se aplicável, aos funcionários, prepostos e/ou contratados do ASSINANTE;
- XIX) erros de manipulação ou operação dos equipamentos por pessoas estranhas que obtenham acesso às dependências do ASSINANTE;
- XX) acidentes provocados pelo ASSINANTE ou terceiros;
- XXI) interferências de outros sinais e/ou fenômenos eletromagnéticos que venham a causar perturbações nas portadoras e/ou sinais de transmissão de dados de qualquer espécie em caráter eventual ou permanente;
- XXII) sobrecargas, má utilização, falhas de funcionamento dos equipamentos utilizados pelo ASSINANTE para acessar, utilizar e comunicar-se com a rede de telecomunicação da PRESTADORA;
- XXIII) problemas na rede interna do ASSINANTE;
- XXIV) caracterização e/ou indícios de fraude ou tráfego artificial;
- XXV) acidentes com equipamentos externos (incluindo antenas, ligações por fio metálico ou fibra-óptica), causados por terceiros ou por chuvas intensas, granizo, raios e outros fenômenos atmosféricos;

XXVI) dentre outros atos não discriminados acima atribuídos exclusivamente ao ASSINANTE ou a terceiros.

27.1.1. Reconhecendo que a PRESTADORA somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (SCM e STFC) e distribuição de sinais de televisão (SeAC), o ASSINANTE a isenta de quaisquer responsabilidades nos casos de interrupção dos serviços previstos nesta cláusula, e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da PRESTADORA, hipóteses em que não serão estabelecidos descontos na mensalidade.

27.1.2. A PRESTADORA igualmente não será responsável por quaisquer danos em seu sentido amplo, abrangendo, ainda, dano direto ou indireto, prejuízos, lucro cessante, dano emergente, perda de chance e outros decorrentes de interrupções relacionadas aos eventos previstos nesta cláusula.

27.2. A PRESTADORA poderá realizar interrupções programadas nos serviços, motivadas por ações de manutenção, ampliação de redes e similares, sendo que o ASSINANTE deverá ser comunicado sobre o evento com antecedência.

27.3. O ASSINANTE, além das hipóteses catalogadas nos itens anteriores, não fará jus ao desconto quando a interrupção for devida a chamado técnico que exija mobilização de pessoal, deslocamento, custos com hora(s) técnica(s) e/ou equipamento(s) e detecte-se não procedente o motivo de abertura do chamado ou falha no serviço por culpa não atribuível à PRESTADORA, bem como na hipótese de o ASSINANTE não estar no local ou não designar alguém responsável, maior e capaz para acompanhar o trabalho da PRESTADORA. As despesas desta visita improdutiva serão cobradas integralmente do ASSINANTE.

27.4. Serviços que dependam de terceiros estão sujeitos a acordo específico e interromperão, para todos os efeitos, o restabelecimento da prestação dos serviços contratados.

27.5. A PRESTADORA não se responsabilizará pela demora ou atraso no restabelecimento do serviço:

- I) se o ASSINANTE não prestar as informações suficientes para a compreensão do problema ou então aquelas solicitadas pela PRESTADORA com esse fim;
- II) se o ASSINANTE não permitir ou dificultar o acesso às suas dependências;
- III) se as condições climáticas impedirem, por questão de segurança, o acesso dos prepostos da PRESTADORA à infraestrutura afetada (rede interna, externa, equipamentos, infraestrutura, dentre outros) para resolução do problema.

27.6. Fica interrompido o tempo de resolução para o restabelecimento dos serviços contratados quando evidenciado que, por problemas climáticos e/ou por questões de segurança no acesso de pessoal com conhecimento técnico diretamente no equipamento, houver o impedimento provisório, passando o prazo a contar imediatamente após constatado o restabelecimento de condições climáticas em normalidade ou da possibilidade de acesso ao local.

27.7. A PRESTADORA não tem nenhuma obrigação de solucionar o mau funcionamento ou o não funcionamento do serviço se ele for devido a falhas, mau uso, panes, inadequações, inclusive os que decorra(m) do desgaste normal de uso e/ou problema(s) de fabricação ou qualquer outro tipo de problema apresentado pelo equipamento do ASSINANTE.

27.8. A PRESTADORA não realiza testes, nem manutenção nos equipamentos, terminais e dispositivos de propriedade do ASSINANTE, cabendo a ele, salvo expressa e escrita disposição em contrário, assumir esses ônus e a responsabilidade em caso de indisponibilidade dos serviços por essa causa.

27.9. As perdas e danos pela interrupção dos serviços ficarão restritas aos reembolsos e compensações previstos neste instrumento, renunciando o ASSINANTE a quaisquer outras indenizações.

## CAPÍTULO II

### DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO ASSINANTE

## 28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA: DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO ASSINANTE ADIMPLENTE

28.1. O ASSINANTE adimplente poderá requerer à PRESTADORA a suspensão temporária do(s) serviço(s), sem ônus, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.

28.2. A solicitação de suspensão temporária de forma diversa da prevista no item anterior sujeita o ASSINANTE ao pagamento pela facilidade a ser firmada pelas partes.

28.3. O ASSINANTE adimplente tem o direito de requerer gratuitamente a cessação da suspensão temporária a qualquer tempo (respeitados os prazos mínimo e máximo), devendo a prestação do serviço ser reiniciada em até 24 (vinte e quatro) horas após o requerimento.

28.3.1. Decorridos 120 (cento e vinte) dias de suspensão, os serviços serão reativados automaticamente, salvo se o ASSINANTE indicar expressamente outra data para reativação, observados os limites mínimo e máximo.

28.4. Durante a suspensão dos serviços a pedido do ASSINANTE não haverá cobrança da mensalidade relativa à prestação dos serviços, bem como o período não será computado para fins da permanência/fidelidade.

## CAPÍTULO III

### DA SUSPENSÃO PARCIAL E TOTAL DOS SERVIÇOS POR FALTA DE PAGAMENTO

29. CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA: Da suspensão parcial e total dos serviços por falta de pagamento

29.1. O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente contrato poderá implicar na suspensão dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em lei e no presente instrumento.

29.2. A suspensão do serviço poderá ocorrer parcialmente e totalmente, nas seguintes hipóteses:

I) Transcorridos 15 (quinze) dias, contados da notificação de existência de débito vencido, o ASSINANTE poderá ter suspenso parcialmente os serviços contratados;

II) Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o ASSINANTE poderá ter suspenso totalmente os serviços contratados;

III) Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, a PRESTADORA poderá rescindir plenamente o contrato, com a consequente e imediata extinção da prestação do serviço e o recolhimento dos equipamentos cedidos em comodato ou locados.

29.2.1. A suspensão parcial caracteriza-se:

I) no Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o ASSINANTE, bem como para recebimento de chamadas a cobrar pelo ASSINANTE;

II) nos Serviços de Televisão por Assinatura, pela disponibilização, no mínimo, dos canais de programação de distribuição obrigatória; e,

III) no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, pela redução da velocidade contratada.

29.2.1.1. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente contrato, Termo de Contratação, Contrato de Locação e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

29.2.2. Estando o serviço suspenso parcialmente ou totalmente, o restabelecimento fica condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, incluídos a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal, atualização monetária e juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor original da cobrança, e será efetuado pela PRESTADORA no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da plena quitação dos valores devidos.

29.2.3. Entende-se como plena quitação o efetivo recebimento pela PRESTADORA do valor devido pelo ASSINANTE, o que acontecerá após transcorrido o prazo para compensação bancária.

29.3. Expirado o prazo de suspensão total e processada a rescisão do contrato, o serviço somente será disponibilizado novamente ao ASSINANTE mediante a quitação de todos os débitos, a constatação de viabilidade e disponibilidade técnica e a celebração de novo contrato junto à PRESTADORA, com a cobrança de todos os encargos inerentes a uma nova contratação, nos termos do presente instrumento.

29.4. Na hipótese de celebração de acordo entre a PRESTADORA e o ASSINANTE para o parcelamento de débitos, o termo de acordo e as parcelas referentes ao valor pactuado devem ser encaminhados ao ASSINANTE em documento de cobrança separado, salvo ajuste em contrário entre as partes.

29.4.1. O serviço será restabelecido no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da plena quitação do pagamento da primeira parcela do acordo.

29.4.2. No caso de inadimplência do acordo, ainda que parcial, transcorridos 5 (cinco) dias da notificação de existência de débito vencido, a PRESTADORA pode suspender totalmente a prestação do serviço.

29.5. Persistindo o débito em aberto, a PRESTADORA reservar-se-á o direito de manter ou incluir o ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito.

29.6. A notificação que antecede o registro do nome do ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito poderá ocorrer através de correspondência física, correio eletrônico (e-mail), mensagem de texto (SMS), aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp ou outros), aplicativo Minha Unifique, Central do Assinante, contato telefônico ou presencial, ou outras formas ajustadas entre as partes.

29.7. A PRESTADORA providenciará a solicitação de exclusão dos dados do ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

## TÍTULO VII DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

### CAPÍTULO I DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

#### 30. CLÁUSULA TRIGÉSIMA: DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

30.1. O presente instrumento tem início a partir da assinatura (a próprio punho ou eletrônica) ou do aceite digital do Termo de Contratação, Contrato de Permanência ou Ordem de Serviço e vigorará pelo prazo estipulado no Termo de Contratação e/ou Contrato de Permanência.

30.1.1. O contrato poderá vigorar por prazo superior ao estipulado nos mencionados documentos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das partes em sentido contrário, no prazo de 30 (trinta) dias anterior ao seu término.

### CAPÍTULO II DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

#### 31. CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA: DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

31.1. A PRESTADORA poderá oferecer, no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção de contrato com permanência, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais ao ASSINANTE, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário e temporário, que poderá implicar na liberação ou diminuição do pagamento da taxa de instalação ou descontos nas mensalidades ou, ainda, nos pacotes integrados de produtos, mediante o compromisso de permanência na base de ASSINANTES da PRESTADORA, em um mesmo endereço/ponto de instalação, pelo período mínimo a ser estipulado no Contrato de Permanência, contados a partir da data de assinatura (a próprio punho ou eletrônica) ou do aceite digital do Termo de Contratação e/ou Contrato de Permanência.

31.2. Na hipótese de o ASSINANTE desistir da opção de permanência/fidelidade contratada ou rescindir o presente instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento do valor correspondente ao benefício que foi fixado e/ou multa estipulada, nos termos previstos no Contrato de Permanência, corrigido monetariamente com base do IGPM-FGV (ou outro índice que vier legalmente a substituí-lo).

31.2.1. Após a rescisão do contrato e/ou comunicação de alguma das hipóteses ensejadoras da desistência da opção de permanência/fidelidade, a PRESTADORA informará ao ASSINANTE o valor devido a título de multa rescisória.

31.2.2. O valor da multa aplicada decorrente da rescisão antecipada deverá ser proporcional ao valor do benefício estabelecido e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

31.3. No caso de desistência da opção de permanência/fidelidade, cujo benefício estabelecido incluía a liberação do pagamento da taxa de instalação ou descontos em mensalidades ou serviços, seu pagamento será devido nos termos estipulados no Contrato de Permanência.

31.4. A opção de permanência/fidelidade sempre será uma escolha do ASSINANTE e estará disponível para contratação através do Contrato de Permanência.

31.5. Durante a vigência da opção de permanência/fidelidade, a alteração ou migração para pacote e/ou velocidade inferior ao qual se encontrava efetivamente contratado sob a opção de permanência/fidelidade, será entendida como desistência da opção de permanência/fidelidade, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios estabelecidos, na forma descrita neste contrato e/ou no Contrato de Permanência.

31.5.1. Na hipótese de contratação de oferta conjunta (combo), o cancelamento de algum dos serviços de forma isolada implicará no cancelamento de todos os serviços, inclusive da opção de permanência, com as consequências daí decorrentes, e o valor de cada serviço remanescente perderá o preço promocional e passará a ser cobrado de acordo com a tabela de preços vigente no momento do cancelamento.

31.5.2. Durante a vigência da opção de permanência/fidelidade, havendo pedido de aumento de velocidade ou mudança de plano para outro pacote com melhores condições por opção do ASSINANTE e oferecido novo benefício, será elaborado novo Termo de Contratação e novo Contrato de Permanência. Caso o ASSINANTE escolha não aceitar o benefício ofertado, este deverá cumprir o prazo restante de permanência mínima contratado inicialmente, sob pena de cobrança dos valores referentes aos benefícios, na forma descrita neste contrato e/ou no Contrato de Permanência.

31.6. A alteração de endereço será entendida como desistência da opção de permanência/fidelidade, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios estabelecidos, na forma descrita neste contrato e/ou no Contrato de Permanência.

31.7. Solicitada a mudança de endereço e/ou realocação de equipamentos e verificada a inexistência de viabilidade ou disponibilidade técnica, o ASSINANTE estará sujeito ao pagamento do benefício estabelecido em razão do CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

31.8. Durante a suspensão dos serviços a pedido do ASSINANTE, o período não será computado para fins da opção de permanência/fidelidade.

31.9. O prazo máximo de permanência é de 12 (doze) meses quando o ASSINANTE se tratar de pessoa física, sendo de livre negociação se o ASSINANTE for consumidor corporativo, assegurado a este a contratação pelo período mínimo de doze meses, de acordo com os arts. 57, § 1º, e 59 da Resolução n. 632/2014 da Anatel.

## CAPÍTULO III DA RESCISÃO CONTRATUAL

### 32. CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO CONTRATUAL

32.1. O presente instrumento poderá ser rescindido nas hipóteses adiante indicadas.

32.1.1. A qualquer tempo, por iniciativa do ASSINANTE, mediante contato telefônico, comunicação através do email [cancelamento@redeunifique.com.br](mailto:cancelamento@redeunifique.com.br) ou por outros meios admitidos pela PRESTADORA, ou quando este solicitar mudança de endereço para local em que não haja viabilidade e disponibilidade técnica para a prestação do serviço.

30.1.1.1. Nas hipóteses de contratação com prazo de permanência, a rescisão por iniciativa do ASSINANTE não o desonerará do pagamento dos encargos relativos ao serviço contratado, bem como em razão do pagamento da multa e/ou do benefício estabelecido no Contrato de Permanência e/ou no Termo de Contratação.

32.1.2. A qualquer tempo, por iniciativa da PRESTADORA, de forma imediata, independentemente de notificação ao ASSINANTE, nas seguintes hipóteses:

- a) descumprimento de obrigações contratuais, inclusive inadimplemento, legais e/ou regulamentares relacionadas ao mau uso dos serviços pelo ASSINANTE;
- b) uso diverso daquele definido no contrato, bem como configuração não autorizada;
- c) instalação não autorizada de equipamentos nos meios de acesso aos serviços ou intervenção do ASSINANTE nos equipamentos da PRESTADORA, que ocasione a violação no lacre de segurança;
- d) recusa injustificada, pelo ASSINANTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados;
- e) alteração do local de instalação ou da configuração de quaisquer equipamentos, sem a prévia e formal anuência da PRESTADORA;
- f) suspeita de uso fraudulento dos serviços contratados, como distribuição indevida de sinais a terceiros, recepção indevida dos sinais transmitidos, revenda não autorizada dos serviços contratados, reprodução indevida dos sinais transmitidos ou outras práticas consideradas lesivas ao presente contrato;
- g) transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente contrato pelo ASSINANTE a terceiros, sem prévia anuência da PRESTADORA.
- h) por morte, no caso de ASSINANTE pessoa natural; e falência, recuperação judicial, dissolução e/ou liquidação judicial e/ou extrajudicial no caso de pessoa jurídica.

32.1.3. Nas hipóteses de contratação com prazo de permanência, a rescisão prevista no item 30.1.2. não desonerará o ASSINANTE do pagamento dos encargos relativos ao serviço contratado, bem como em razão do pagamento da multa e/ou do benefício estabelecido no Contrato de Permanência e/ou no Termo de Contratação.

32.1.4. A qualquer tempo, independentemente de Notificação à outra parte:

- a) por distrato, em virtude de acordo mútuo das Partes;
- b) suspensão ou cassação de autorização concedida pelo Poder Público competente à PRESTADORA;
- c) em decorrência de atos do Poder Público ou de terceiros que impeçam a execução do presente contrato;

- d) impedimento legal, judicial ou regulamentar de qualquer espécie;
  - e) em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias.
  - e) perda superveniente de condições técnicas indispensáveis para a prestação do serviço e/ou na impossibilidade de prestação do serviço com qualidade mínima;
  - f) quando o local de instalação vier a se tornar inviável tecnicamente para a prestação do serviço, seja pela construção de prédios, casas, antenas, dentre outros casos que inviabilizem o funcionamento do serviço da PRESTADORA;
- 32.2. Nas hipóteses de rescisão previstas no item 30.1.3., não haverá a incidência de multa ou qualquer espécie de indenização ou ressarcimento em relação aos eventos previstos nesta cláusula.
- 32.3. Independentemente do motivo da ruptura contratual, as obrigações contraídas pelas partes permanecerão vigentes até a rescisão.
- 32.4. A PRESTADORA reserva-se o direito de vistoriar as instalações do ASSINANTE a fim de verificar a ocorrência de eventual uso indevido dos serviços, dos equipamentos e dos sinais de transmissão recebidos em decorrência do presente instrumento.
- 32.5. A partir da rescisão do contrato, o ASSINANTE está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da PRESTADORA, quando aplicável, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados, até o seu efetivo cancelamento.

## CAPÍTULO IV

### DA ALTERAÇÃO, EXTINÇÃO, SUBSTITUIÇÃO OU DESCONTINUIDADE DOS PLANOS DE SERVIÇO

#### 33. CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA: DA ALTERAÇÃO, EXTINÇÃO, SUBSTITUIÇÃO OU DESCONTINUIDADE DOS PLANOS DE SERVIÇO

34. 31.1. A PRESTADORA poderá criar, alterar, extinguir, substituir e/ou descontinuar seus planos de serviços e promoções a qualquer tempo, com o propósito de se adequar a novas tecnologias, infraestrutura, a eventuais normas legais e/ou regulamentares, por conveniência ou para melhor atender o ASSINANTE.

34.1. A alteração, extinção, substituição e/ou descontinuidade do plano de serviço ou promoção contratada será comunicada ao ASSINANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, através de correspondência física, mensagem de texto (SMS), mensagem eletrônica (e-mail), aplicativo Minha Unifique, aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp ou outros), Central do Assinante, contato telefônico, contato pessoal (loja física), mensagem inserida no boleto/fatura de serviços, comunicado na página oficial da PRESTADORA, na Área do Cliente ou outro meio disponível.

34.2. A extinção de determinado plano de serviço ou promoção não necessariamente será sucedida de outro plano de serviço ou promoção.

34.2.1. Caso exista a substituição de um plano de serviço ou promoção contratada pelo ASSINANTE, este não é obrigado a contratar o plano de serviço ou promoção substituído, podendo cancelar o contrato sem qualquer ônus, ressalvados os valores decorrentes da utilização até o efetivo cancelamento.

34.2.2. Cientificado o ASSINANTE acerca da alteração, extinção, substituição ou descontinuidade do plano de serviço ou promoção e inexistindo manifestação acerca do interesse em cancelar o contrato com a PRESTADORA no prazo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento da cientificação, a inércia implicará na anuência e concordância integral das novas condições e preços praticados e na aceitação dos serviços.

34.2.3. Nenhuma indenização será devida pela alteração, extinção, substituição e/ou descontinuidade do plano de serviço ou promoção outrora contratados.

## TÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

### CAPÍTULO I DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

#### 35. CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA: DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

35.1. Fica expresso neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação dos serviços contratados, podem ser extraídas do site da Anatel [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), ou na Central de Atendimento da Anatel através do número 1331, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 08 à 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

35.1.1. SEDE: SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F, E e H, CEP 70.070-940, BRASÍLIA/DF, PABS: (55 61) 2312-2000.

35.1.2. CORRESPONDÊNCIA ATENDIMENTO AO USUÁRIO: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º andar, CEP 70.070-940, Brasília/DF, FAX Atendimento ao usuário: (55 61) 2312-2264.

35.1.3. ATENDIMENTO DOCUMENTAL – BIBLIOTECA: SAUS, QUADRA 06, BLOCO F, TÉRREO, CEP 70.070-940, Brasília/DF.

### CAPÍTULO II DA PROTEÇÃO DE DADOS

#### 36. CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA: DA PROTEÇÃO DE DADOS

36.1. Durante a execução do presente contrato, a PRESTADORA observará integralmente a legislação vigente sobre a proteção de dados, sobretudo, mas não exclusivamente, a Lei n. 13.709/2018.

36.2. O tratamento dos dados pessoais do ASSINANTE pela PRESTADORA é condição indispensável para a execução do contrato ou de procedimentos preliminares relacionados ao contrato que o ASSINANTE pretende firmar com a PRESTADORA em relação aos serviços discriminados neste instrumento, motivo pelo qual as informações do ASSINANTE integrarão o banco de dados da PRESTADORA.

36.2.1. Os dados pessoais também poderão ser utilizados para: a) análise de perfil do ASSINANTE, objetivando, sobretudo, a oferta, divulgação, comunicação e aprimoramento de produtos e serviços de acordo com as necessidades do ASSINANTE, assegurando uma melhor experiência enquanto consumidor da PRESTADORA; b) auditoria e elaboração de relatórios para análise de estatísticas; c) consulta das informações do ASSINANTE na base de dados dos sistemas de proteção ao crédito e inclusão de cadastro; d) cumprimento de determinações judiciais, administrativas e/ou policiais; d) defesa dos interesses da PRESTADORA, com a utilização das informações do ASSINANTE, em processos administrativos, judiciais e arbitrais, se necessário; e) elaboração de relatórios e indicadores para a Anatel; f) estudo para lançamento de novos produtos, serviços, funcionalidades e melhorias no atendimento ao cliente e em suas plataformas, sites, aplicativos e sistemas; g) envio de comunicados, notificações, cobranças, avisos e afins a respeito dos serviços prestados; h) investigação e medidas de prevenção de combate a ilícitos, fraudes, crimes, alterações indevidas nos cadastros, dentre outras hipóteses semelhantes; i) pesquisa de satisfação; j) prevenção e/ou identificação de problemas técnicos e de segurança, bem como atividades ilegais, suspeitas ou fraudulentas; k) proteção dos direitos e propriedades da PRESTADORA; além de outras finalidades que podem ser encontradas no portal da privacidade do site <https://unifique.com.br/portal-da-privacidade>.

36.3. Os dados pessoais do ASSINANTE poderão ser coletados através: a) das interações do ASSINANTE com os diversos canais de atendimento disponibilizados pela PRESTADORA, como contato presencial, contato telefônico, inclusive via fax, correspondência física, correspondência eletrônica (e-mail), mensagem de texto

(SMS), aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp ou outros), Central do Assinante, aplicativos “Minha Unifique” e “Unifique Play”, sites, redes sociais, dentre outros; b) de preenchimento de formulários em feiras, eventos, pitstops, loja física, rede social, site, *landing page*, dentre outros; c) da interferência de terceiros, quando a PRESTADORA contratar prestadores de serviço, indicadores e parceiros de negócio, ferramentas e plataformas de terceiros; d) da celebração de contratos com a PRESTADORA; dentre outras formas.

36.4. O ASSINANTE, desde já, fica ciente de que seus dados pessoais poderão ser compartilhados com terceiras pessoas alheias à PRESTADORA, físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, nas hipóteses em que o compartilhamento se fizer necessário e de acordo com os princípios e as garantias estabelecidos na legislação de proteção de dados em vigor.

36.4.1. Os dados pessoais do ASSINANTE poderão ser compartilhados para cumprimento de determinações legais e ordens judiciais, policiais ou administrativas, bem como em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

36.4.2. A PRESTADORA exigirá dos demais operadores com os quais compartilhar os dados pessoais de seus ASSINANTES as mesmas práticas de segurança e confidencialidade por si adotadas.

36.4.3. A sede e a operação interna da PRESTADORA ocorre no Brasil, porém, alguns fornecedores, prestadores de serviço e parceiros de negócio podem ter sede e/ou operação no exterior. Nestes casos, poderá ser necessário transferir os dados pessoais para o exterior.

36.4.4. Se transferidos os dados pessoais para o exterior, a PRESTADORA empreenderá seus esforços para que sejam adotadas todas as medidas de segurança por si praticadas, bem como observados os comandos da LGPD.

36.5. Na hipótese de o ASSINANTE acionar a PRESTADORA através de canais que não aqueles disponibilizados por esta (como “Reclame Aqui”, “consumidor.gov”, redes sociais, reclamação diretamente na Anatel, órgãos de defesa do consumidor, processos judiciais, administrativos ou arbitrais, dentre outros), fica ciente, desde já, de que a PRESTADORA não terá qualquer interferência no tratamento de seus dados.

36.6. Todas as interações entre ASSINANTE e PRESTADORA (loja física, e-mail, contato telefônico, aplicativo de mensagem instantânea - WhatsApp ou outros -, mensagem de texto – SMS -, dentre outras), independentemente do meio empregado, poderão ser utilizadas para avaliação interna de desempenho do colaborador/preposto da PRESTADORA que realizar o atendimento do ASSINANTE.

36.7. A PRESTADORA se compromete a implementar medidas de segurança técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais do ASSINANTE contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito dos mesmos.

36.7.1. A estrutura física e lógica da PRESTADORA visará, sobretudo, a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados pessoais.

36.8. Os dados pessoais do ASSINANTE serão tratados pela PRESTADORA pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades respectivas. Após o término da finalidade, é autorizada a conservação dos dados pela PRESTADORA para exercício regular de direito, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados, e uso exclusivo da PRESTADORA, desde que anonimizados os dados.

36.9. O ASSINANTE poderá exercer seus direitos, nos termos da legislação de proteção de dados em vigor, através do portal da privacidade constante no site <https://unifique.com.br/portal-da-privacidade>, bem como por meio dos demais canais de atendimento disponibilizados pela PRESTADORA.

### CAPÍTULO III DA CONFIDENCIALIDADE

#### 37. CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA: DA CONFIDENCIALIDADE

37.1. As partes, por si, e, se aplicável, por seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangível ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato, pelo prazo de 2 (dois) anos.

37.2. As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto, desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

37.3. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

- I) Estavam no domínio público na data da celebração do presente contrato;
- II) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;
- III) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação;
- IV) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

37.4. As PARTES declaram possuir conhecimento de que a confidencialidade ora pactuada poderá não ser observado em decorrência de determinação legal e/ou de autoridade judicial ou policial.

### CAPÍTULO IV DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

#### 38. CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA: DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

38.1. O ASSINANTE, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obriga a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis, sobretudo em observância à Lei n. 12.846/2013.

38.1.1. Na execução deste contrato, nem o ASSINANTE nem qualquer dos seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer ou autorizar o pagamento, direta ou indiretamente, de qualquer dinheiro ou coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes parceiros ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para qualquer pessoa, e que violem as regras anticorrupção.

38.2. Para fins da presente cláusula, o ASSINANTE declara neste ato que:

- I) Não violou, viola ou violará as regras anticorrupção;
- II) Tem ciência de que qualquer atividade que viole as regras anticorrupção é proibida e que conhece as consequências passíveis de tal violação.

38.3. Qualquer descumprimento das regras anticorrupção pelo ASSINANTE, em qualquer um dos seus

aspectos, ensejará a rescisão motivada imediata do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste contrato.

## CAPÍTULO V DO ACEITE DIGITAL E DA ASSINATURA ELETRÔNICA

### 39. CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA: DO ACEITE DIGITAL E DA ASSINATURA ELETRÔNICA

39.1. Na hipótese de o ASSINANTE contratar os serviços da PRESTADORA ou interagir de qualquer forma com esta através da ferramenta de aceite digital, concordará com a representação eletrônica de sua assinatura e rubrica e, nos termos do art. 10, §2º, da Medida Provisória n. 2.200-2/2001, admitirá como válidos os documentos eletrônicos assinados relativos à contratação através de aceite digital.

39.2. O ASSINANTE tem ciência e reconhece que a ferramenta de aceite digital possui validade jurídica, compreendendo, ainda, que:

- a) Possui capacidade jurídica para realizar o processo de aceite digital, não podendo alegar posteriormente a oposição de assinatura;
- b) É responsável pelo sigilo e uso de seu endereço de e-mail, número de telefone, senha e outras informações necessárias ao cadastro através da ferramenta de aceite digital, ciente, ainda, de que tais informações são de uso pessoal e intransferível.

38.3. As evidências físicas e digitais, comunicações e transações eletrônicas havidas entre as partes se constituirão em evidências probantes da contratação pelo ASSINANTE através do aceite digital.

## CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

### 40. CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA: DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

40.1. As partes contratantes são totalmente distintas e absolutamente independentes jurídica e financeiramente uma da outra, ficando isentas, desde já, por toda e qualquer responsabilidade perante os poderes públicos e terceiros, por encargos e obrigações civis, tributárias, previdenciárias, trabalhistas, penais e/ou quaisquer outras decorrentes da execução deste instrumento, estando cada qual apenas obrigada a cumprir com suas obrigações dispostas neste contrato, não podendo as partes, inclusive, assumir compromissos ou responder perante terceiros, uma pela outra.

40.2. O ASSINANTE autoriza expressamente a PRESTADORA a contatá-lo para ofertar, divulgar, comunicar e/ou aprimorar os produtos e serviços prestados, bem como a notificá-lo de sua inadimplência em caso de atraso de qualquer verba decorrente do presente contrato, por qualquer meio definido pela PRESTADORA, podendo ser por correspondência física, correspondência eletrônica (e-mail), mensagem de texto (SMS), aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp ou outros), aplicativo Minha Unifique, Central do Assinante, contato telefônico ou presencial, inclusive via fax, ou outras formas ajustadas entre as partes, utilizando, para tanto, os dados fornecidos pelo ASSINANTE.

40.3. É responsabilidade do ASSINANTE preservar-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados pela utilização da internet, não cabendo à PRESTADORA qualquer responsabilidade pela segurança da rede e dados do ASSINANTE, bem como por eventuais danos e prejuízos sofridos pelo ASSINANTE, sejam a que título for.

40.4. O ASSINANTE não poderá transferir, no todo ou em parte, o presente contrato, seja a que título for, salvo com expressa e específica anuência da PRESTADORA, oportunidade em deverá quitar previamente todos débitos eventualmente existentes.

40.5. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a PRESTADORA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente contrato, bem como para adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

40.6. O ASSINANTE poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da PRESTADORA ([www.unifique.com.br](http://www.unifique.com.br)) e demais canais de atendimento.

40.7. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetará os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste contrato.

40.8. Na hipótese de qualquer cláusula, termo ou disposição deste contrato ser judicialmente declarado inválido, ilegal ou inexecutável, a validade, legalidade ou exequibilidade das demais disposições não será, de qualquer modo, afetada ou prejudicada e nenhuma das Partes será penalizada pela declaração de invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade da presente contratação.

40.9. A remuneração estabelecida na política comercial considera a carga tributária e contributiva incidente sobre o preço dos serviços no momento da contratação. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos implicará a necessária e automática revisão do preço, para mais ou para menos, correspondente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido

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

40.11. Os tributos e encargos fiscais devidos, direta ou indiretamente, em virtude deste contrato ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade do contribuinte definido na respectiva norma tributária, ressalvado o direito da PRESTADORA em repassar os encargos ao ASSINANTE decorrente de modificação de legislação.

40.11.1. No caso de tributos indiretos, especialmente o ICMS, independentemente do repasse dos encargos financeiros ao ASSINANTE, este desde já autoriza a PRESTADORA a questionar a legalidade/constitucionalidade da incidência dos tributos sobre os serviços contratados. Caso as incidências sejam julgadas ilegais/inconstitucionais, o ASSINANTE expressamente autoriza a PRESTADORA a pleitear a restituição e receber tais valores, nos termos do art. 166 do Código Tributário Nacional, referente a todo o período da relação contratual.

40.12. A PRESTADORA poderá ceder, total ou parcialmente, os direitos e obrigações deste contrato, sem necessidade de anuência do ASSINANTE e sem prejuízo das obrigações já assumidas.

40.13. O presente contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

40.14. Não obstante a rescisão do contrato ou o término da prestação do serviço, as partes ficarão plenamente vinculadas ao fiel cumprimento de suas obrigações, inclusive no tocante aos valores devidos pelo ASSINANTE pela utilização do serviço e às obrigações constantes nesta contratação, no Contrato de Permanência e no Contrato de Locação, em decorrência dos descontos, vantagens, benefícios e prazo de permanência lá previstos.

40.15. As partes garantem que este contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros

40.16. Os serviços de telecomunicações, por sua própria natureza, não podem ser garantidos em tempo integral, sobretudo em razão da interligação da rede mundial de computadores, bem como em decorrência de fenômenos naturais, ações de terceiros ou de concessionárias de serviços.

40.16.1. A responsabilidade da PRESTADORA está limitada à concessão de desconto, nas hipóteses de indisponibilidade e interrupção do serviço, conforme disposto neste documento. Entende e aceita desde já o ASSINANTE que o não cumprimento da obrigação pela PRESTADORA de garantir a disponibilidade da rede de telecomunicações e demais serviços é plenamente compensado pela concessão do referido desconto, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou de direito qualquer adicional de caráter compensatório ou indenizatório.

40.17. Se uma das Partes for compelida a figurar em qualquer processo administrativo ou judicial, por ação ou omissão da outra Parte, decorrente do serviço contratado neste contrato, fica a Parte responsável obrigada a tentar a substituição e a ressarcir à Parte prejudicada o valor correspondente à condenação transitada em julgado, despesas, custas judiciais e honorários advocatícios.

40.18. O ASSINANTE declara-se ciente de que o desenvolvimento de atividades de telecomunicações sem a respectiva autorização expedida pela ANATEL constitui crime previsto no art. 183, da Lei n. 9.472/1997.

40.19. É de inteira responsabilidade do ASSINANTE qualquer informação ou uso inadequado do serviço que venha a prejudicar terceiros, inclusive por direitos que dizem respeito à propriedade intelectual, respondendo pelo dano a que der causa.

40.20. O contrato poderá ser alterado a qualquer momento por força de alterações decorrentes da lei e da regulamentação aplicável. O ASSINANTE será comunicado pela PRESTADORA previamente, salvo se o prazo estabelecido não comportar aviso prévio, hipótese que a alteração será automaticamente aplicada no presente contrato.

40.21. A PRESTADORA poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório, e divulgará no site [www.unifique.com.br](http://www.unifique.com.br) e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente contrato, ficando facultado ao ASSINANTE o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias corridos contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.

40.22. Não serão permitidas as alterações do plano de serviço solicitadas por ASSINANTES que não estejam em dia com as suas obrigações.

## CAPÍTULO VII DO FORO

### 41. CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA: DO FORO

41.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do domicílio do ASSINANTE, quando se tratar de pessoa física, e o foro da comarca do local da prestação do serviço, quando se tratar de consumidor corporativo.

Timbó/SC, 27 de julho de 2023.

UNIFIQUE TELECOMUNICAÇÕES S.A.  
PRESTADORA